

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: informační studia a knihovnictví
Studijní obor: informační studia a knihovnictví

Bakalářská práce

Eliška Žáčková

**Vliv vybraných paralingvistických jevů na předávání informací v
komunikačním aktu**

**The Influence of Selected Paralinguistic Phenomena on the
Information Transfer in the Communication Process**

Praha 2010

Vedoucí práce: PhDr. Petra Sluková

Oponent bakalářské práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 19. května 2010

.....
podpis studenta

Identifikační záznam:

ŽÁČKOVÁ, Eliška. *Vliv vybraných paralingvistických jevů na předávání informací v komunikačním aktu = The Influence of Selected Paralinguistic Phenomena on the Information Transfer in the Communication Proces*. 2010-05-19. X s., 2. s. příl. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí bakalářské práce Petra Sluková.

Abstrakt

Práce se zabývá vybranými paralingvistickými jevy v souvislosti s předáváním informací v komunikačním aktu. Dílo také vysvětluje jednotlivé paralingvistické jevy jako důležitou složku komunikace, která významně ovlivňuje chápání informací, které jsou skrze ně prezentovány.

Vybranými jevy jsou hlasitost, intonace, tempo řeči, pomlky, mlčení, monolog a podíl aktérů na komunikaci v dialogu. Všechny tyto aspekty jsou následně aplikovány na dialog jako jeden ze způsobů sociální interakce.

Práce si dala za cíl poukázat a osvětlit značný vliv paralingvistických jevů na vnímání předávané informace a to jak z hlediska nevědomé, tak i vědomé komunikace.

Abstract

The thesis deals with the selected paralinguistic phenomena in connection with the information transfer in the act of communication. The paralinguistic phenomena are considered a very important part of communication which influences significantly the understanding of information that is presented by means of the above mentioned paralinguistic phenomena. The selected phenomena are loudness, intonation, speech speed, pauses, silence and the share of the individual participants in the act of communication. All these aspects are applied subsequently to a dialogue which belongs to typical manners of social interaction.

The aim of the thesis is to point out and elucidate the strong influence of paralinguistic phenomena on perception of the transmitted information from the point of view of conscious and unconscious communication focusing on the experts in the field of information study and librarianship.

Klíčová slova:

Paralingvistika, mimoslovní komunikace, zvuková stránka řeči, intonace, tempo řeči, mezilidská komunikace, sociální interakce

Keywords:

Paralanguage, non-vocal communication, voice tone, intonation, temporary of speech, social interaction

Obsah

Předmluva	7
1. Úvod.....	10
1.1 Rozdělení mezilidské komunikace.....	10
1.1.1. Komunikační model.....	11
1.1.2 Komunikační akt versus komunikační proces.....	14
1.2 Druhy zprostředkování sociální interakce.....	14
1.2.1 Verbální komunikace	14
1.2.2 Mluvní akt	17
1.2.3 Neverbální komunikace	17
1.2.4 Záměrná komunikace	21
1.2.5 Nezáměrná komunikace	22
2. Úvod do paralingvistické komunikace.....	23
2.1 Vymezení pojmu	23
2.2 Paralingvistika.....	24
2.3 Obory dotýkající se problematiky paralingvistických jevů.....	25
2.4 Rozdělení paralingvistických jevů	26
2.5 Stručný přehled paralingvistických jevů.....	26
2.5.1 Hlasová dimenze akustického projevu.....	26
2.5.2 Časové charakteristiky hlasového projevu.....	26
2.5.3 Interakční vztahy ve skupině při rozhovoru.....	26
2.5.4 Jiné nežli akustické složky hlasového projevu.....	27
3. Hlasové dimenze akustického projevu.....	28
3.1 Hlas a emoce	30
3.2 Hlas a prozodie.....	32
3.3 Intenzita hlasu	32
3.4 Intonace.....	33
3.5 Sluch.....	34
4. Časové charakteristiky hlasového projevu.....	35
4.1 Tempo řeči	35
4.2 Pomlky v řeči	37
4.3 Mlčení	39
5. Informace v monologu a dialogu z hlediska vzájemného vnímání jednotlivých účastníků.....	40
5.1 Monolog.....	40

5.2 Poměr aktérů v dialogu	41
5.2.1 Reakční čas	42
5.2.2 Iniciační čas.....	43
5.2.3 Čas souběžného hovoru.....	43
5.2.4 Čas využitý k hovoru	43
6. Závěr	45
7. Bibliografie	50
8. Seznam obrázků	54
9. Seznam příloh	55

Předmluva

Tato bakalářská práce se bude zabývat vlivem vybraných paralingvistických jevů na předávání informací v komunikačním aktu. V úvodu se budeme věnovat samotnému tématu komunikace, kde si vytyčíme některé její prvky, které mají dopad na paralingvistické jevy. V této kapitole si také bude vymezen pojem intrapersonální, interpersonální, veřejné a masové komunikace. Na který bude navázáno základními principy komunikačního modelu s rozdíly mezi komunikačním aktem a komunikačním procesem.

Neméně významnými podkapitolami jsou verbální a neverbální komunikace. Zde si zmíníme základní minimum ke všem prvkům těchto dvou typů sociální interakce. U verbální komunikace to bude jazyk a řeč a nástin mluvního aktu a u neverbální komunikace kinezika, proxemika, posturologie, haptika, vizika a mimika. Verbální komunikace významně ovlivňuje vědomé i nevědomé užívání paralingvistických jevů stejně jako neverbální komunikace výrazně podtrhuje vnímání paralingvistických jevů a určuje např. jejich přirozenou intenzitu (při různé vzdálenosti od komunikanta mluvíme jinak hlasitě) či zabarvení hlasu (jsme-li shrbení, mluvíme jinak, než když jsme narovnaní). Dalšími podstatnými termíny, kterým bude v úvodu věnován prostor, jsou záměrná a nezáměrná komunikace.

Po úvodu se již dostaneme přímo k problematice paralingvistických jevů, které dále rozvíjíme a dělíme do skupin dle Jara Křivohlavého.

V následující kapitole *Hlasová dimenze akustického projevu* budou podrobněji prohloubeny pojmy intenzita hlasu a intonace. Na ně plynule navazuje kapitola *Časové charakteristiky hlasového projevu*, do níž řadíme tempo řeči, pomlky v řeči a mlčení. Vše je završeno kapitolou *Informace v monologu a dialogu z hlediska vzájemného vnímání jednotlivých účastníků*, která se zabývá monologem a střídáním se aktérů v dialogu.

V závěru se vracíme k významu paralingvistických jevů na předávání informací v komunikačním aktu. V našem oboru informační studia a knihovnictví není dostatek řádně popsaných příkladů, které by kladly důraz na to, „jak“ komunikujeme. Proto musely být převzaty příklady z komunikace pro odborníky ze zdravotnictví. I oni totiž musí volit a pokládat co nejpresnější a nejvýstižnější otázky, které mají za úkol co nejkonkrétněji definovat pacientův stav na základě jeho vlastní charakteristiky. Tento popis musí porovnat s odbornou lékařskou terminologií a stanovit přesnou diagnózu, na jejímž základě odvozují

další potřebné kroky léčby či léčebných procesů. Právě mezi odborníky z oboru medicíny a informačními pracovníky či knihovníky je možné vidět jistou paralelu, např. když rešeršér musí převádět výrazy z přirozeného jazyka do jazyka selekčního.

Z důvodu návaznosti paralingvistických jevů byla prohozena kapitola *Časové charakteristiky hlasového projevu* s kapitolou *Hlasové dimenze akustického projevu*. Kapitola *Hlasové dimenze akustického projevu* se blíže zabývá hlasem jako takovým a je tedy snazší plynule přejít do časových charakteristik, které se již přímo netýkají podoby hlasu, ale jeho aplikací a frázováním.

K napsání práce mě motivoval značný nedostatek české literatury, který by se zabýval paralingvistickými jevy jako takovými a který by sloučil pohledy více oborů. Zároveň tuto práci považuji za doplnění a rozšíření znalostí k předmětu *Sociální psychologie* a dále k předmětu *Věcné pořádání informací a znalostí*.

Na tuto práci jsem nejprve v rámci předmětu *Bibliografické rešeršní služby* realizovaného na ÚISK FF UK v zimním semestru školního roku 2008/2009 vypracovala bibliografický soupis¹, který byl omezený na dokumenty maximálně 30 let staré. V této bakalářské práci jsem se soustředila především na monografie a články vydávané po roce 2000. Na grafu v příloze č. 1 je možné vidět „silná“ období, v nichž vzniká literatura, která zmiňuje paralingvistické jevy nebo alespoň některé z jejich aspektů.

Hloubka probíraného tématu v české literatuře je značně kolísavá. Všeobecné přehledy se v rámci novodobého trendu naučení se všech potřebných věcí za co nejkratší dobu stávají povrchními a víceméně přestávají řešit samotné jádro vzniku problému. Pouze zmiňují základní charakteristiku paralingvistických jevů a povrchně probírají jejich podobu. Také se zde objevuje narůstající tendence a sklony k opisování od relevantních autorů, které zdaleka ne vždy je řádně odcitováno.

Druhým extrémem jsou odborné články, které se zabývají jednotlivými aspekty mimojazykové komunikaci v souvislosti např. s projevy schizofrenie či vnímání z hlediska zrakově postižených. Podobné články jsou jistě zajímavé, nicméně pro obecnou praxi knihovníka a informačního specialisty již málo prakticky využitelné.

¹ ŽÁČKOVÁ, Eliška. *Vliv paralingvistických jevů na předávání informací v komunikačním aktu*. Praha, 2009. 14 s. Bibliografický soupis. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

Na základě těchto hledisek je nutné odvodit, že i zde se projevuje informační přetížení a i zde je nutno vybírat relevantní zdroje na základě citací a odbornosti autorů. Z těch pro všeobecný úvod do paralingvistických jevů zmíníme Jaro Křivohlavého, který tyto jevy řadí do podstatné složky v pedagogickém i dramatickém projevu, a který se jimi zabývá opravdu podrobně. Tyto přehledně zpracované informace ohledně paralingvistických jevů však snižuje jejich poměrná zastaralost (Jaro Křivohlavý publikoval své myšlenky hlavně v 80. letech).

Některé formulace byly převzaty z online Slovníku cizích slov a Wikipedie, dané termíny z těchto zdrojů byly porovnány se zmínkami odborných materiálech a poté použity jako zjednodušená formulace právě pojmů z odborné literatury.

Odborná literatura týkající se především samotných paralingvistických jevů je převážně česká, neboť se ukázalo, že každý jazyk má své specifické užití těchto jevů a není tedy možné aplikovat ji na jazyk český v plném jejím rozsahu.

Jak se níže zmíníme, touto problematikou se zabývá vícero oborů a ústavů a jako jeden z nich můžeme přímo zmínit Fonetický ústav Filozofické fakulty Univerzity Karlovy, jehož nynějším ředitelem je Doc. PhDr. Jan Volín Ph.D.

Text bakalářské práce splňuje všechny požadavky a náležitosti dané *Studijním a zkušebním řádem FF UK* a na konci obsahuje 5 nečíslovaných příloh. Všechny záznamy práce jsou vytvořeny na základě českého překladu mezinárodních norem ISO 690 a ISO 690-2.

ČSN ISO 690 (01 0197). *Dokumentace – Bibliografické citace – Obsah, forma a struktura*. Praha : Český normalizační institut, 1996. 31 s.

ČSN ISO 690-2 (01 0197). *Informace a dokumentace – Bibliografické citace – Část 2: Elektronické dokumenty nebo jejich části*. Praha : Český normalizační institut, 2000. 22 s.

Citace v samotném textu práce jsou uzavřeny do hranatých závorek a obsahují příjmení autora, rok a případně i umístění v rámci citovaného dokumentu.

1. Úvod

V úvodní části bakalářské práce jsou nastíněny základní termíny vztahující se ke komunikaci. Jedná se o přehlednou syntézu poznatků z různých úhlů pohledu, na kterou je navazováno v následujících kapitolách.

Komunikace je v dnešní době jedním z nejčastěji skloňovaných pojmů. Většina knih o komunikaci se shoduje na faktu, že nelze nekomunikovat. Následkem vysokého zájmu o toto téma se na trhu vyrojilo značné množství publikací, které se snaží vymezit pojem komunikace jako celek a shrnout dosavadní poznatky. A právě proto považují za klíčové v této kapitole objasnit definici vybraných termínů, které se spolu s paralingvistickými jevy podílejí na dotváření komunikačního aktu.

Vzhledem k této skutečnosti bude na tuto kapitolu nahlíženo jako na výchozí slovník pojmosloví, ze kterého bude čerpáno po celou bakalářskou práci, a proto na něj nelze pohlížet jako na ucelený úvod do vybraných zákoutí komunikace.

Samotný pojem komunikace se dělí na základě různých aspektů, ovšem nás bude zajímat jen určitý úzký výsek, který se bude ponejvíce zabírat intrapersonální, interpersonální, veřejnou a masovou komunikací.

1.1 Rozdělení mezilidské komunikace

Mezilidskou komunikaci dělíme dle počtu aktérů při komunikačním aktu na komunikaci intrapersonální, interpersonální a komunikaci masovou.

Intrapersonální komunikace se odehrává především v nás samotných. Jedná se o vnitřní monolog, který k sobě samým vedeme. Vnitřním monologem myslíme nejen jakousi vnitřní řeč, která nemusí být nutně artikulovaná, ale také nahlas pronášený artikulovaný projev [MIKULÁŠTÍK, 2003, s. 34]. Mikuláščík ve své knize Komunikační dovednosti v praxi se přiklání k termínu „**Intropersonální**“, nicméně využívání tohoto termínu je ojedinělé a nelze ho tedy považovat za obecně platný termín.

Interpersonální komunikace se dále dělí na dyadickou (pohovor, rozhovor o dvou aktérech) a skupinovou komunikaci („více než dva účastníci ve vzájemných vztazích s alternováním účasti na společné činnosti a pozice pozorovatele“) [VÝROST, 2008, s. 224-230]. Jedná se o komunikaci osobní povahy např. mezi intimními partnery nebo lidmi v určitých vzájemných vztazích [DEVITO, 2003, s. 25-46].

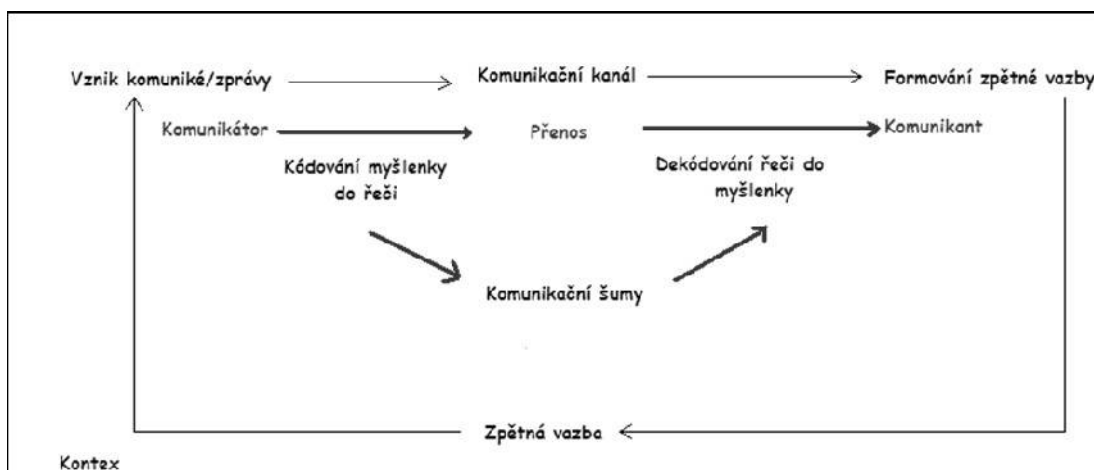
Veřejná komunikace se od komunikace interpersonální liší tím, že mluvčím je právě jedna osoba, kdy recipientem je skupina [DEVITO, 2008, s. 481]. Jednotliví aktéři si mezi sebou roli mluvčího a posluchače nestřídají.

Masová komunikace neboli také celospolečenský vztah. Při dialogu spolu hovoří dva lidé, naproti tomu při masové komunikaci spolu vzájemně jednají celé organizace (médiá). Další z možných definic říká, že masová komunikace vychází z jednoho zdroje a je určena velkému počtu recipientů, kteří se mohou nacházet kdekoliv po celém světě [JIRÁK; KÖPPLOVÁ, 2003, s. 25-46].

1.1.1. Komunikační model

Ačkoliv bychom mohli aplikovat podobu komunikačního modelu (viz Obrázek č. 1) na všechna rozdělení komunikace, bude z důvodu profilace práce v příkladech brána v potaz pouze komunikace interpersonální.

I schéma samotné komunikace prošlo svým vývojem, a přestože valná většina autorů vychází z komunikačního řetězce podle Shannon-Weaverova modelu [KUČEROVÁ, 2010], vždy se mírně liší použité nejen názvosloví, ale i grafické znázornění. Pro práci bylo vybráno schéma z knihy Průvodce úspěšnou komunikací [VYMĚTAL, 2008, s. 30] a z knihy Základy mezilidské komunikace [DEVITO, 2008, s. 32-33].



Obrázek č. 1 – Schéma komunikačního modelu

Chronologické řazení komunikačního modelu

1. Vznik komuniké/zprávy
2. Kódování komuniké na straně komunikátora
3. Přenos komuniké
4. Dekódování na straně komunikanta
5. Zpětná vazba

Prvním bodem máme na mysli **zrod ideje** či pocitu, který máme nutkání někomu určitému sdělit s ohledem na kontext a očekávání komunikanta [MIKULÁŠTÍK, 2003, s. 25].

Ve druhé fázi již postupně dáváme **ideji** konkrétní podobu. **Formujeme** ji a hledáme ta správná slova, která by výstižně zastoupila danou představu [MIKULÁŠTÍK, 2003, s. 20-31] a zároveň ji **cenzurujeme** se zřetelem na to, komu bude sdělení předáváno. To krásně vystihuje přísloví: „Slovo jednou vyřčené ani párem koní zpět nevtáhneš“ [KLAPETEK, 2008, s. 15].

Další důležitou součástí formulace myšlenky je volba **kódu**, ten má mít **vokální** (řeč) či **nevokální** (gesta) charakter [HOFFMANOVÁ, 1997, s. 43].

Na začátku třetí fáze si komunikátor vybírá **komunikační kanál** (zrakový kanál, hlasový kanál, aj.), skrze který své sdělení předává. Sdělení je jen zřídka přenášeno přes jediný kanál, protože většinou jich používáme vícero naráz [DEVITO, 2008, s. 37]. Hoffmanová ještě jako druhý termín zmiňuje **médium**. Ovšem sama podotýká, že na oba prvky může být nahlíženo jako na synonyma. Médium myslí materiál, na kterém se sdělení přenáší. Jedná se zvláště o prostředky zvukové a grafické [HOFFMANOVÁ, 1997, s. 42].

V části **kódování, dekódování** i samotného přenosu se mohou vyskytnout tzv. **komunikační šumy** [KUČEROVÁ, 2010]. Komunikační šumy rozlišujeme na šumy fyzické (rušná ulice, klepání, aj.), fyziologické (vada zraku, pocit hladu, aj.), psychologické (smutek, radost, aj.) nebo sémantické (slang, odborná terminologie, aj.) [VYMĚTAL, 2008, s. 33-34].

Komuniké přijímá **komunikant**, který ji na základě svých poznatků, zkušeností a kontextu **dekóduje** (interpretuje). Tato fáze je rovněž označována jako dekódování. Poslední dobou je zdůrazňovaná i samotná problematika **naslouchání a poslouchání**. Téma zahrnuje pět základních kategorií, kterými jsou poslouchání pro zábavu, poslouchání pro získání informací, kritické poslouchání, aktivní naslouchání a empatické naslouchání [VYMĚTAL, 2008, s. 45-51].

Při naslouchání či poslouchání si sdělení interpretujeme a na základě dané interpretace dáváme komunikátorovi **zpětnou vazbu** (feedback), která bude v této práci označena jako pátá fáze.

Ke komunikaci dochází vždy za určitých okolností a v určitém prostředí. Toto prostředí neboli **kontext** lze rozdělit do dvou rámců, z nichž jeden nazýváme jako vnější (prostředí, ve kterém dochází k interakci) a druhý jako vnitřní (to, co a jak cítí/vnímají zúčastněné strany). [MIKULÁŠTÍK, 2008, s. 28].

Vně komunikačního modelu, ale stále jeho neodmyslitelnou součástí je i situace, při které dochází ke komunikaci. **Komunikační situace** se dělí podle vzniku na **spontánní** (náhodné setkání) a **záměrnou** (divadlo, konference, apod.). [HLADÍLEK, 2006, s. 8]

1.1.2 Komunikační akt versus komunikační proces

Někteří autoři tyto dva termíny od sebe neodlišují a libovolně je za sebe zaměňují. Ovšem pro nás je rozlišení důležité, protože jeden z těchto termínů je přímo obsažen v názvu této práce.

Komunikační akt je popisován jako jednotlivý případ komunikace. Jedná se tedy o uzavřený celek, který můžeme ohraničit jednotlivou komunikační situací. (pohovor, přednáška, apod.) [LAMSER, 1969, s. 10].

Komunikační proces je definován jako soustava komunikačních aktů. Další podmínkou komunikačního procesu jeho pravidelnost (např. sled přednášek, televizní diskuze) [HLADÍLEK, 2006, s. 8]. Také je složitější a k naplnění cíle může docházet postupně právě skrze jednotlivé komunikační akty.

Ovšem sám Křivohlavý zmiňuje, že mezi komunikačními akty a komunikačními procesy není ostrá dělicí čára. [KŘIVOHLAVÝ, 1988, s. 8-9]

1.2 Druhy zprostředkování sociální interakce

Sociální interakci vnímáme a rozlišujeme na základě určitých parametrů na **verbální**, **neverbální** a **realizovanou činy a skutky** [VYMĚTAL, 2008, s. 23] a na **záměrnou** a **nezáměrnou**.

1.2.1 Verbální komunikace

„Myšlenka se ve slově nevyjadřuje, ale realizuje.“

Lev Semjonovič Vygotskij, Psychologie myšlení a řeči

Termín verbální komunikace pochází z latinského slova „verbum“, tedy „slovo“, tedy slovní komunikace. V poslední době jsou více vydávány tituly používající obecný název

„rétorika“ nežli verbální komunikace a důraz se klade spíše na neverbální komunikaci v manažerské sféře, neboť ta je snadněji ovlivnitelná a, dle mého názoru, snadněji zobecnitelná. Literatura se také často zaměřuje přímo na konkrétní projevy a reakce (asertivita apod.).

Slovní komunikace v sobě zahrnuje dva významné pojmy, kterými jsou **jazyk** a **řeč**.

Jazyk

„**Jazyk** je prostředek smysluplného vyjádření obsahů vědomí způsobem srozumitelným pro určité společnosti“ [VÁGNEROVÁ, 2005, s. 112-113]. Mikuláščík označuje užití jazyka v komunikaci za **jazyk komunikační**. Tím chce dát najevo, že ačkoliv komunikant s komunikátorem hovoří stejným jazykem, nemusí si plně rozumět. „*Význam slov, zejména abstraktních je individuálně odlišně chápáný, což se dá prokázat pomocí tzv. sémantického diferenciálu.*² **Denotát** je objekt, který je označen nějakým symbolem. **Designát** je symbol, který slouží k označení nějakého objektu (denotátu)“ [MIKULÁŠČÍK, 2008, s. 25-26].

U jazyka rozlišujeme dva významy. Denotativní a konotativní.

Denotace pochází z latinského slova „*denotare*“ v překladu „označovat“. „*Denotace znaku, slova nebo věty označuje jeho základní význam, jak odpovídá například slovníkové definici slova. Znamená tedy doslovný, „slovníkový“ nebo „povrchový“ význam bez emotivních a postojových příznaků*“ [Wikipedie, 2009].

Naopak **konotační význam jazyka** denotát obohacuje o expresivita, postojové, citově hodnotící, estetické, intenzifikační, evokační a ideologické příznaky [KUČERA, 2005-2006]. Následkem toho mohou mít dva výrazy stejný denotační význam, například „jitřenka“ a „večernice“, kterým je planeta Venuše, ale konotační významy jsou již odlišné [JANOUSEK, 2007, s. 22].

² „*Sémantický diferenciál je často využívaná, sociálně psychologická a sociologická metoda zjištění nuancí v postojích respondentů prostřednictvím dotazníku. (...) Abychom zjistili reakci respondenta na cílové slovo, a tím jeho postoj k danému problému, nabídneme mu hned několik různých dimenzí. Konce sedmibodové škály představují bipolární pojmy hodnotící dimenze, jako např. hodný-zlý, ošklivý-hezký, pečlivý-nepořádný apod. Každé postojové slovo se tedy hodnotí pomocí osmi či devíti dimenzí, které odhalují asociace a konotace, které konkrétní slovo má nebo vyvolává u respondenta.*“ (HAYES, 1998, s. 112)

Řeč

Na řeč se můžeme dívat hned z několika úhlů pohledu a také existuje velké množství definic. Každá definice se přitom zaměřuje a zvýrazňuje jiný aspekt tohoto fenoménu. Některé zdůrazňují funkci řeči při komunikaci, jiné její formu.

„Řeč, mluvená i psaná, je konkrétní jazykovou dovedností“ [VÁGNEROVÁ, 2005, s. 112].

„Zatímco řeč je obecná biologická vlastnost předávat smysluplné informace pomocí zvukového, písemného nebo nějakého jiného kódu, jazyk je specifická vlastnost určité, přesně vymezené skupiny lidí. Mluva nebo promluva je jazykový projev v určitém okamžik“ [HAHN, 2007, s. 339].

„Řeč je komunikace využívající hlasově-sluchový kanál“ [DEVITO, 2008, s. 477].

„Řeč je proces, který slouží lidem k vzájemnému dorozumívání, k myšlení, k působení na druhé lidi i na sebe sama. Řeč a myšlení spolu těsně souvisejí. Řeč je nástrojem myšlení, vyjadřuje naše myšlenky“ [MELLANOVÁ, 2001, s. 78].

Vágnerová staví řeč pod jazyk, kdežto Hahn uvažuje o řeči v širším měřítku s tím, že skrze jazyk se určitá řeč může projevit. DeVito se zase dívá na řeč jen jako na synonymum k promluvě. Asi nejzajímavější je dle mého názoru definice od Mellanové, která ovšem řeč do souvislosti s jazykem vůbec nedává.

Tím se dostáváme k charakteristice a úskalí verbální komunikace. Jak jsme již výše zmínili, verbální komunikace je závislá na slovu. Slovo jako takové má buď konotační, nebo denotační význam a je řečeno v určité řeči. A sama řeč je nástrojem pro myšlenky.

Řeč má také dvě struktury, z nichž jedna se označuje jako **hluboká struktura** (sémantický obsah řeči) a druhá **povrchová struktura** (fonetické a fonologické realizace). Je tedy zřejmé, že v další kapitole, která bude úvodem do paralingvistiky, se budeme zajímat o povrchovou strukturu řeči [HAHN, 2007, s. 340].

Jazyk, řeč a myšlení

Jazyk, řeč a myšlení se pro nás stávají základními pilíři verbální komunikace, přičemž zde je největším úskalím při přebírání cizojazyčné literatury ten fakt, že právě výzkumy anglického jazyka se mohou rozcházet s výzkumy jazyka českého.

Řeč i jazyk mají ještě dvě úrovně, kterými jsou segmentální a suprasegmentální.

Segmentální úroveň zahrnuje jednotlivé jednotky řeči nebo jazyka, což jsou fonémy, morfémy, slabiky, slova, věty, apod.

Suprasegmentální úroveň představuje dynamiku, přízvuk a melodii řeči [HAHN, 2007, s. 340].

1.2.2 Mluvní akt

„Teorie mluvních (řečových) aktů začlenila činnosti spjaté s užíváním jazyka do kontextu ostatních činností a jednání; zaměřila pozornost na to, že užíváním jazykových znaků něco činíme, sledujeme určitý účel, způsobujeme změny kontextu a skutečnosti. (...) Proto je v centru pozornosti záměr, intence mluvčího“ [HOFFMANOVÁ, 1997, s. 82].

V této oblasti John L. Austin vymezil tři pojmy. **Akt lokuční** (sám akt vyjadřování), **ilokuční** (akt užití jazyka s jistým záměrem – např. slibujeme, urážíme, aj.) a **perlokuční** (realizace záměru autora, tedy výsledek a účinky lokučního a zároveň ilokučního aktu) [ČECHOVÁ, 2000, s. 357-358].

1.2.3 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace neboli také často zmiňovaná řeč těla se zakládá na užití tzv. neverbálních prostředků, které mají většinou spíše konotační, nežli denotační význam [MIKULÁŠTÍK, 2003, s. 123].

Hovoříme zde o užívání gest, mimiky, vzdálenosti mezi jednotlivými aktéry komunikace, dotyky a držení těla. Disciplíny, které se zabývají neverbální komunikací, lze tedy rozdělit na kineziku, gestiku, mimiku, viziku, haptiku, proxemiku a posturologii.

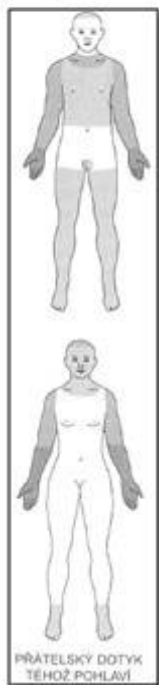
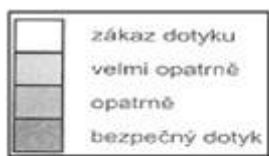
Kinezikou rozumíme spontánní pohyby různých částí těla. Zde je důležité říci, že se jedná o pohyb, nikoliv o mimovolné záškuby motorických svalů (tíky). Tyto pohyby nás charakterizují a odlišují nás od ostatních, ať už se jedná o určitý druh chůze nebo gesta. Snad právě proto někteří autoři považují pojem kinezika za nadřazený pojmu gestika [MIKULÁŠTÍK, 2003, s. 128].

Gestika se od kineziky odlišuje svou záměrností, úmyslem. Gesta rozdělujeme do tří základních skupin a to na gesta ilustrativní, která dotvářejí verbální projev, gesta regulační, jež usměrňují komunikaci a která mohou být jak samostatná, tak i podpůrná (výstraha zdviženým ukazováčkem, pokývání hlavou, aj.), a gesta znaková, která jsou již plně samostatná. Mezi znaková gesta řadíme například i znakovou řeč [VYMĚTAL, 2008, s. 59].

U používání gest je největším rizikem to, že ne u všech národů mají stejná gesta stejný význam. V extrémních případech může mít gesto i zcela opačný význam. Většinou se gesta však jen mírně odlišují. V Japonsku se například gesto naznačující druhému člověku „pojď sem“ provádí rukou dlaní dolu a pohybem dlaně směrem k sobě, jako kdybychom volaného chtěli k sobě přihrábnout. V České republice existuje podobné gesto pro „zpomalení“. Při nedostatečné informovanosti tedy může dojít k nepochopení.

V **Mimice** neboli výrazu obličeje se odráží hlavně emoce. Mimika může odrazit dle odborníků osm emocí, kterými jsou štěstí, překvapení, strach, hněv, smutek, odpor (znehucení), opovržení a zájem [DEVITO, 2008, s. 158].

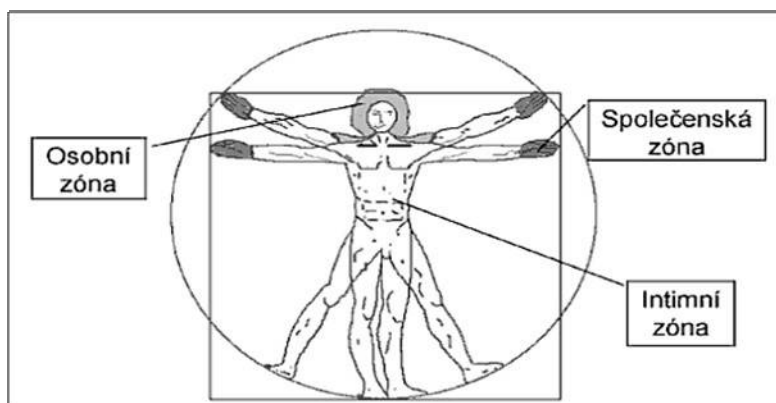
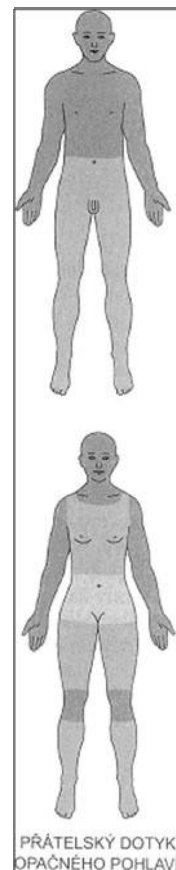
Vizika též zraková komunikace nebo oční kontakt se v moderní literatuře vyčlenil pravděpodobně z mimiky. V knihách o rétorice a řeči těla se očnímu kontaktu věnuje značná pozornost. Nejčastěji je zmiňovaná délka očního kontaktu, zaměření pohledu a frekvence mrkání. Hartley dokonce zdůrazňuje i význam rozšíření či zúžení zornic při získávání si náklonnosti. [HARTLEY, 2003, s. 30]



Haptika se zabývá doteky. Rozlišujeme dva základní druhy doteků. První jsou tzv. doteky vlastní, kdy se dotýkáme sebe sama [Glass, 2009, s. 184-185], a ostatní doteky, kdy se dotýkáme jiných osob či předmětů.

Mezi ostatní doteky patří i nejčastěji zmiňované podání ruky (to neplatí pro asijské země), které pravděpodobně vzniklo jako gesto, které mělo za úkol ubezpečit druhou stranu o absenci jakékoliv zbraně a zároveň nedovolovalo dát podávanou ruku v pěst.

Při dotýkání se druhých osob musíme vzít v potaz jisté dotečkové zóny, které Vymětal definuje do tří pásem (viz obrázek č. 2). Pásmo společenské, profesionální a zdvořilostí, kterým jsou ruce a paže. Pásmo osobní a přátelské, do něhož spadají paže, ramena, vlasy a obličej, a pásmo intimní, erotické a sexuální [VYMĚTAL, 2009, s. 66-68].



Obrázek č. 2a, 2b, 2c – Haptické zóny [MAHROVÁ, 2006, s. 45; LEŠKO, 2008, s. 29]

V medicíně se sestry dennodenně setkávají s nutností dotýkat se pacientů, a proto jsou zóny rozděleny odlišně (viz obrázky po stranách), to ovšem neznamená, že člověk v roli pacienta ke studu přistupuje jinak než obvykle. Proto je zdravotním sestrám doporučeno přesně popisovat pacientům, co právě dělají a jaký dotyk bude následovat [MAHROVÁ, 2006, s. 44].

Proxemika se zabývá horizontální i vertikální vzdáleností mezi participanty komunikace [VYMĚTAL, 2008, s. 68]. Většina knih se komunikací vertikální příliš nezabývá, neboť v přímém styku výšku aktérů komunikačního aktu nelze výrazně ovlivnit.

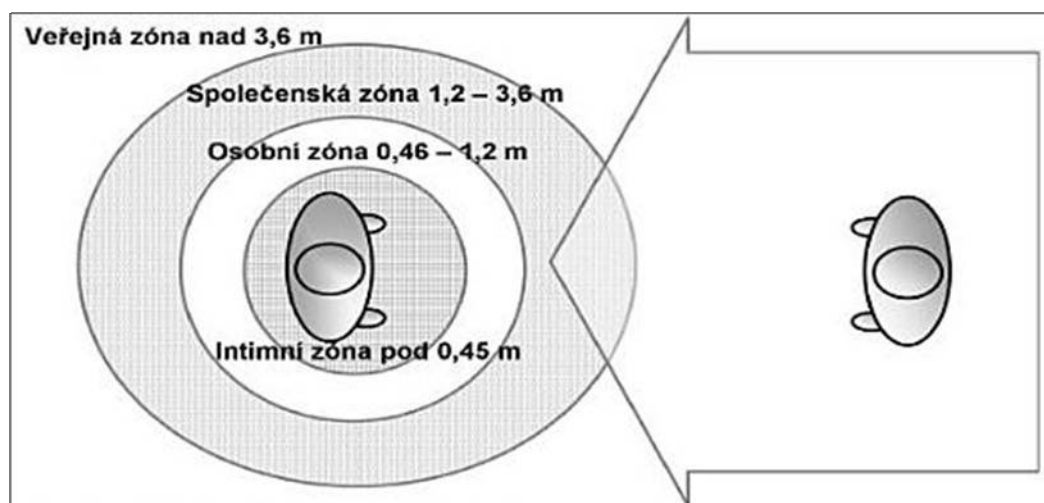
O to více je pro autory přitažlivější horizontální vzdálenost, která se dělí na čtyři úrovně (viz obrázek č. 2). Autoři se nevždy shodnou na přesném počtu centimetrů, proto budeme vycházet ze schématu, které ve své knize prezentuje Leško.

Intimní zóna by se dala definovat jako prostor vymezený pro nám blízké osoby či zvířata. Jakékoliv narušení ze strany kohokoliv jiného vnímáme většinou velmi negativně. V této vzdálenosti se zapojuje nejen hmat, ale také čich [MAHROVÁ, 2006, s. 50]. Existují však výjimky, které tolerujeme, například při uvítání polibky na tváře, respektive v jejich blízkosti (typické pro Francouze, zvláště Francouzky). Rozměr tohoto území je definován do 46 centimetrů.

Vzdálenost **osobní zóny** je popisována jako vzdálenost natažených paží, která se většinou vymezuje již při pozdravu stiskem ruky, což je zhruba 46 až 120 centimetrů. [HARTLEY, 2004, s. 44]. Limitem je tedy fyzický dosah, možnost sledovat mimiku i viziku a ještě zde stále zůstává zapojen čich [MAHROVÁ, 2006, s. 51].

Společenská zóna též sociální nebo skupinová je dodržována v každodenním životě a většinou autorů je označována za zónu psychického bezpečí či duševní pohody. V tomto prostoru se také odehrává většina z formální a skupinové komunikace [LEŠKO, 2008, s. 31]. Je limitována vzdáleností 1,2 až 3,6 metru.

Veřejná zóna je zónou nad 3,6 metru, je tedy logické, že se v této lidé už povětšinou vůbec neznají a mohou zůstat anonymní. Příkladem je kazatel v kostele, herec komunikující s hledištěm, aj. [VYMĚTAL, 2009, s. 69].



Obrázek č. 3 – Proxemické zóny [LEŠKO, 2008, s.31]

Další možné dělení vzdálenosti při komunikaci je z pohledu rétoriky, který zmiňuje ve své knize Braun, a které se zaměřuje na **nalezení správného odstupu a silného místa**. Nalezení správného odstupu je snadno porovnatelné s výše zmíněnými zónami. Výchozí bod pro silné místo je prostor, na který by měli komunikanti vidět zcela bez bariér. Silných míst můžeme při prezentaci zaujmout hned několik, je to logické vzhledem k možnému rozdělení prezentace na úvodní slovo, vlastní prezentaci (pokud používáme např. prezentaci v Powerpointu, nelze při projekci stát před zobrazovací plochou) a diskuzi [BRAUN, 2009, s. 137-140].

Posturologie nebo též posturika se komplexně zabývá držením těla. „*Posturologie vychází ze základního poznatku, že lze nemluvit, ale nelze nezaujmout žádnou polohu těla a žádný postoj*“ [VYMĚTAL, 2009, s. 70].

Právě v knihách o řeči těla zabírá tento termín významný prostor, který je dělen podle určitých rysů. Může se jednat o držení celého těla, zaměstnávání rukou, pohyby hlavou, různé polohy sezení, aj.

1.2.4 Záměrná komunikace

Jak již bylo předestřeno výše, nelze nekomunikovat a je tedy záhodno zmínit ještě poslední rozdělení komunikace a to na komunikaci záměrnou, jejíž součástí je i **komunikace vědomá**, a nezáměrnou, jejíž částí je komunikace nevědomá.

Při záměrné komunikaci si je komunikátor plně vědom nejen všeho, co prezentuje, ale také způsoby komunikace plně odpovídají jeho úmyslům. Naproti tomu při vědomé komunikaci si komunikátor uvědomuje, jakým způsobem své sdělení prezentuje, ovšem způsob prezentace už nemusí plně odpovídat jeho původnímu cíli [VYMĚTAL, 2009, s. 32].

1.2.5 Nezáměrná komunikace

Komunikátor v tomto případě předkládá své sdělení jinak, než si představoval. Na vině může být stres, tréma aj.

U **nevědomé komunikace** komunikátor nemá pod vědomou kontrolou svůj komunikační projev, ať už celkový či jen jeho části [VYMĚTAL, 2009, s. 32].

2. Úvod do paralingvistické komunikace

(neboli mimojazykový projev, paraverbální komunikace, paralingvistické fenomény, neverbální prostředky vokální, prajazyk)

„Myslím, že tak jako chudoba slovníku svědčí o chudobě intelektuální a myšlenkové, tak intonační chudoba je znamením chudoby představ a citu.“

Radovan Lukavský [LOTKO, 2004, s. 63]

2.1 Vymezení pojmu

Paralingvistická komunikace je zmiňována jak v souvislosti s komunikací verbální, tak i s komunikací neverbální, o čemž svědčí už sama různorodost možných pojmenování. Právě na základě použitého označení se můžeme vždy u každého autora prvotně zorientovat, jaké že budou zvýrazněny paralingvistické aspekty.

Přitom dle Poyatose patří mezi tři základní sloupky komunikace, kterými je řeč, paralingvistika a kinezika [POYATOS, 2002, s. 15]. A i Lotko vyčleňuje téma zabývající se paralingvistických jevy do zvláštní kapitoly „Zvuková modulace řečnických projevů“ [LOTKO, 2004, s. 63-71].

Ovšem jako první zmínil termín „paralanguage“ ve svém díle G. Trager v roce 1958 jako syntézu lingvistických a psychologických materiálů, sebraných druhů a kategorií hlasových modifikací, které mohou být aplikovány v různých kontextových situacích [PENNYCOOK, 1985, s. 259-282]. G. Trager paralingvistiku dělil na **trvalou** (hlasové rozpětí, hlasitost, rychlost mluvy, výřečnost, apod.), **přechodnou** (intenzita, rychlost, apod.) a na **tok řeči** (pauzy, váhání, apod.) [MĚCHUROVÁ, 2008].

Je tedy otázkou, zda paralingvistiku považovat za neoddělitelnou součást lingvistiky a zařadit ji do verbální komunikace nebo zda přihlédnout k tomu, že paralingvistika z větší části neobsahuje žádná slova, a tím pádem je ukázkovou součástí komunikace neverbální (viz níže).

2.2 Paralingvistika

Jedním z důkazů, že by se význam paralingvistických jevů neměl podceňovat (především v knihách o rétorice či komunikaci obecně) je i průzkum Gallupova institutu týkající se nepříjemných řečových návyků (viz Příloha č. 2 – tučně zvýrazněny jsou dílčí složky prajazyka).

Mimojazykové projevy můžeme stručně označit za součást komunikace, která se nezaměřuje na to, „co“ říkáme, ale „**jak**“ **to říkáme**. Velmi ilustrativní ukázkou je vnímání a přistupování k mluvčí u malých dětí. Už novorozenci jsou schopni rozlišit matčin hlas od ostatních a ještě čtyřleté dítě spoléhá více na vokální projev než na samotný význam slov [FRIEND, 2000, s. 148-162]. Dítě v raném věku vnímá slovo pouze jako hláskovou konstrukci jako část věci přesněji jako nedílnou součást jejích vlastností a nerozlišuje ji od ostatních atributů dané věci (např. barva, tvar, apod.) [VYGOTSKIJ, 2004, s. 117-118]. S přibývajícím věkem se už tento postoj mění a na důležitosti začíná nabývat význam slov a vokální stránka řeči se stává pouze podpůrnou složkou.

S paralingvistickou komunikací je úzce spjat ještě jeden pojem, kterým je **extralingvistika**. Na základě jejich rozlišení skrze Pierre Léona (např. Křivohlavý tyto dva pojmy nepovažuje za rozdílné) se nám dostává jedné z možných definic a to té, že paralingvistické informace jsou podřízeny kontrole mluvčího a jsou závislé na dané komunikační situaci [VLČKOVÁ-MEJVALDOVÁ, 2006, s. 76].

Stejně jako můžeme tvrdit, že řeč je nástrojem myšlenek, tak je možné tvrdit, že **parajazyk je nástrojem emocí** (nevědomá komunikace) **nebo postojů** (vědomá komunikace). Tím se pochopitelně nepopírá ani neznevažuje přímé propojení paralingvistické komunikace s řečí a myšlenkou. Vždyť právě bez myšlenky by zvuk sám o sobě, jak výstižně zmiňuje Vygotskij, ani nemohl být nazýván lidskou řečí [VYGOTSKIJ, 2004, s. 29].

Paraverbální komunikace se dá chápat též jako jakýsi **obal řeči** [LEŠKO, 2008, s. 35], o čemž svědčí sama předpona „para“ česky „vedle, spolu, při, skrze nebo v řeči stojící mimo“ [KŘIVOHLAVÝ, 1988, s. 119]. Prajazykem tedy rozumíme soubor vokálních-hlasových projevů, které se skládají jak z prozodických prostředků (intonace, pomlky, tempo řeči, hlasitost, tón hlasu, aj.), nefonematických zvuků (přenášejí postojové významy, kterými je souhlas, odpor, aj.), tak z prvků mluvené řeči [HOFFMANOVÁ, 1997, s. 43].

Tato charakteristika přímo koresponduje s možnými úhly pohledu na samotný popis promluvy. Úhly pohledu z fonetického hlediska jsou tři. Akustický, percepční a jazykový [VLČKOVÁ-MEJVALDOVÁ, 2006, s. 75]. K fonetice a jejímu pojetí paralingvistických aspektů se ovšem vrátíme ještě později při popisování samotné hlavní složky paralingvistického projevu, kterým je bezpochyby zvuk vázaný na myšlenku v rámci komunikačního záměru, emoci/postoj v rámci dané komunikační situace a řeč.

Leško ve své knize nastiňuje čtyři základní situace, při kterých parajazyk užíváme. Jsou jimi žádání o slovo, udržení slova, předání slova a vzdání se slova [LEŠKO, 2008, s. 35].

To, dle mého názoru, není úplné a ani výstižné, jak bude později ukázáno v rozdělení paralingvistických jevů. Ovšem na některé části paralingvistiky bude tato teorie samozřejmě aplikovatelná. A to hlavně na část, kterou Křivohlavý označuje jako hlasovou dimenzi a interakční vztahy. Už méně vyhovuje u pojetí časových charakteristik mluvy a jiných neslovních akustických projevů. (Viz níže)

Paralingvistické aspekty řeči mají také značný dopad na plynulé vnímání a přesnost uchování si promluvy jako celku v paměti, tedy i včetně vyřčených slov [CAMPBELL, 2005, s. 109-118].

2.3 Obory dotýkající se problematiky paralingvistických jevů

Důkazem variability paralingvistické komunikace je i výčet oborů, které se na ni buď přímo, nebo okrajově zaměřují.

Parajazykové projevy nejvíce specifikuje věda, která se nazývá **paralingvistika**. Jedná se o „*vědní obor, jehož předmětem zkoumání jsou doprovodné rysy verbální komunikace, které podstatnou měrou ovlivňují význam a smysl komunikování, a to jak na straně odesílatele, tak na straně příjemce. Jedná se o mimojazykový faktor, který dokresluje verbální komunikační projev a v řadě případů i charakterizuje osobnost mluvčího*“ [VYMĚTAL, 2008, s. 118].

Mezi další vědy, které se této problematiky dotýkají, patří například **foniatrie** (věnuje se hlasu, řeči a sluchu člověka z lékařského pohledu), **fonetika** (zabývá se fyziologickými a akustickými vlastnostmi hlásek), **prozodie** (zvukové charakteristiky jazyka), **sémantika** (významosloví) či **psychologie** nebo **sociologie**.

2.4 Rozdělení paralingvistických jevů

Vědy, nauky, obory, to vše nám poskytuje jakousi vodící linii pro rozdělení mimoslovních jevů do čtyř základních skupin. Toto rozdělení zmiňuje ve své knize Neverbální komunikace Křivohlavý.

1. Hlasová dimenze akustického projevu
2. Časové charakteristiky akustického řečového projevu
3. Interakční vztahy v jazykovém skupinovém projevu
4. Jiné nežli slovní akustické projevy

2.5 Stručný přehled paralingvistických jevů

2.5.1 Hlasová dimenze akustického projevu

Hlasová dimenze, jak už naznačuje sám název, se týká projevů, které mají přímou spojitost s hlasem jako takovým. Touto skupinou se především zabývá fonetika a foniatrie.

Do této kategorie spadá barva hlasu, intonace, hlasitost projevu, emoční zabarvení projevu a výška tónu hlasu.

2.5.2 Časové charakteristiky hlasového projevu

Časové charakteristiky souvisí především s verbální komunikací a jsou předmětem studia hlavně oboru prozodie. Spolu s hlasovou dimenzí akustického projevu se váže na jazyk, ve kterém je projev přednášen.

Patří sem rychlost mluvy, frázování a členění řeči.

2.5.3 Interakční vztahy ve skupině při rozhovoru

Základní jednotkou tohoto paralingvistického jevu je dialog. Pod tento termín spadá délka promluvy jednotlivých aktérů a přestávky v řeči v ukončeném komunikačním aktu. Právě sem se nejvíce hodí výše zmíněné rozdělení Leška.

2.5.4 Jiné nežli akustické složky hlasového projevu

Tato kategorie je zdánlivě nejobsáhlejší a částí projevů se zabývá obor foniatrie či logopedie.

Přísluší sem přeréknutí, opakování slov nebo části vět, nedokončování vět, zakoktávání se, změny věty, tzv. slovní vata (např. jako, vlastně), kvalita řeči, věcnost hovoru, objem řeči, chyby v projevu, polykání koncovek, apod.

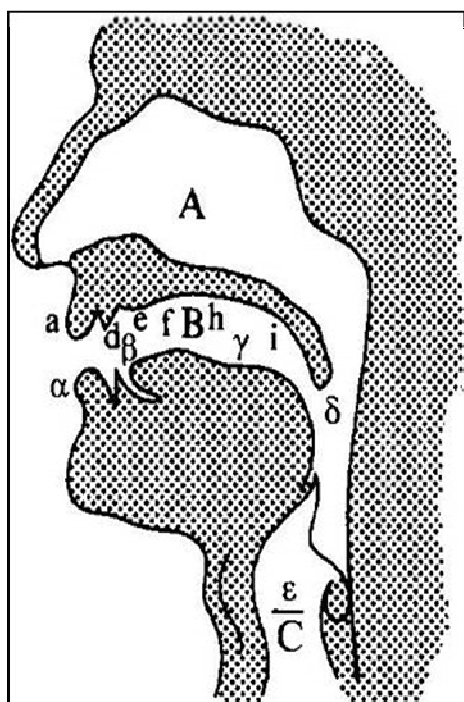
3. Hlasové dimenze akustického projevu

Paralingvistika ve svém základu zkoumá zvukovou stránku našeho projevu. Je tedy nasnadě představit její hlavní nástroj, kterým je hlas. Hlas je ovlivněn stavbou našeho těla [GLASS, 2009, s. 125-169] nebo námi samotnými, kdy měníme jeho polohu, intenzitu či melodii [MĚCHUROVÁ, 2008].

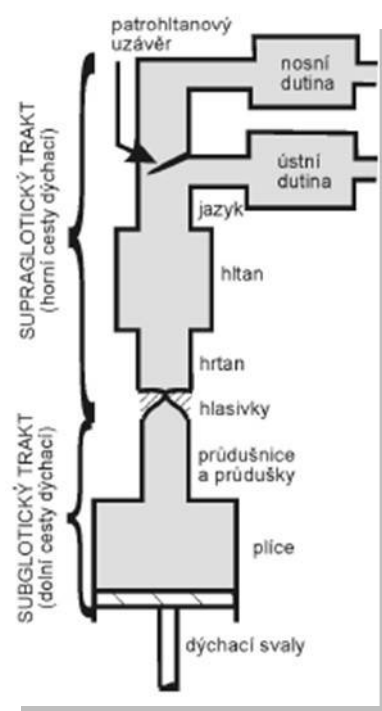
*„**Hlas** se tvoří v dýchacím ústrojí, které anatomicky zahrnuje plice, průdušky, průdušnici, hrtan, hltan a ústní a nosní dutinu. V souvislosti s vytvářením hlasu hovoříme o dýchacím ústrojí jako o hlasovém akustickém systému. Schematicky je hlasový akustický systém znázorněn na obrázku.*

Při výdechu proudí vzduch ven z plic přes průdušky a průdušnici do hrtanu. V hrtanu jsou umístěny hlasivky, jejichž kmity modulují proud vzduchu, a tím vytvářejí periodické změny vzdušného tlaku – vzniká akustický signál. Tento akustický signál se pak šíří z hrtanu přes hltan do ústní dutiny, případně přes patrohltanový uzávěr do nosní dutiny, a ven do prostoru (viz obrázek č. 4)“ [ŠVEC, 2000, s. 219-220].

„Takto vytvářené zvuky se dále mění rezonancí vzduchových sloupců v nosohltanové, hrudní a ústní dutině - zmíněná rezonanční pásma se nazývají formanty. Mluvčí záměrně ovlivňuje rezonanci při řeči polohou mluvidel (jazyk, rty, zuby, patro) (viz. obrázek č. 4) tak, aby měnil formanty při výslovnosti vokálů (a, e, i, o, u) i konsonant (b, m, s, t). Celý proces se nazývá artikulace.“ [Wikipedie, 2009]



- A – nosní dutina
 B – ústní dutina
 C – hrtan obsahující štěrbinu mezi oběma hlasivkami
 α, a – rty
 β, γ – jazyk, přičemž β je špička a γ vše ostatní
 d – horní zuby
 e – alveoly
 f-h – přední, tvrdé a nepohyblivé části
 i – měkké patro
 δ – čípek
 ε – hlasová štěrbina



Řecká písmena označují orgány, jež jsou při artikulaci aktivní, latinská písmena části pasivní.

Obrázek č. 4 – a) Schéma hlasového ústrojí dle F. de Saussure a) Schéma znázornění hlasového akustického systému dle Flanagan (1965)

Nygaard a Queen zmiňují, že jednou ze zvláštních součástí řeči je **emocionální vyjádření hlasu**. Právě do této složky zahrnují intonaci, prozodii a sílu hlasu. Toto zbarvení hlasu nám pak zprostředkovává emocionální informace, které jsou nad a za sémantickým obsahem [NYGAARD; QUEEN, 2008, s. 1017-1030].

Na podporu tohoto faktu Glass ve své knize tvrdí, že většinou „*dokážeme rozlišit citový stav člověka s přesností na 60 – 65% Toto číslo se výrazně zvýší, když tomu druhému můžeme naslouchat. Tuto informaci zpracovávají v mozku emoční centra uložená v jeho vnitřních strukturách, v limbickém systému. Informaci uložíme v levé analytické části mozku, ale i v pravé části, takže si ji v případě potřeby můžete vyvolat*“ [GLASS, 2009, s. 130]. Zdá se ovšem, že studie zahrnuje pouze komunikaci v jedné řeči nebo alespoň shodnou znalost dané řeči jak ze strany mluvčího, tak i ze strany posluchače.

Domnívám se tak na základě studie „*Bonda a Atuma, kteří zjistili, že nám při detekci lháře pomohou častěji hlasová kritéria než kritéria vizuální a to i když nerozumíme tomu, co*

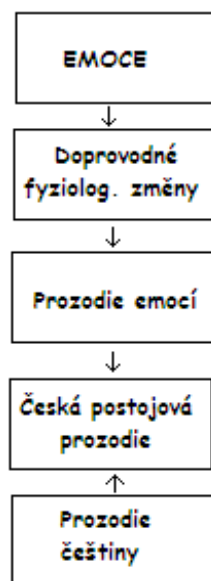
lhář říká.“ Ale na druhou stranu „autoři dále zjistili, že je poměrně snadné – v očích příslušníků cizí kultury – vypadat jako čestný a poctivý“ [VYBÍRAL, 2003, s. 66].

Ovšem citové rozpoložení či lhaní je jen jednou z mnoha informací, kterou nám komunikátor svým hlasovým projevem může předat. Cesty jsou dvě, jak jsme si již předestřeli - existuje komunikace záměrná (vědomá) a nezáměrná (nevědomá). Náš hlas nebo spíše hlasové dispozice o nás prozrazují i informace, které vědomě předávat ani nemusíme chtít. Mezi ně patří například informace o věku, pohlaví, aktuálním fyzickém i psychickém stavu nebo o jeho socioregionální příslušnosti. K vědomě předávaným informacím se pak řadí postoje mluvčího [VLČKOVÁ-MEJVALDOVÁ, 2006, s. 25].

Zmínky různých autorů nás přivádí k rozdělení hlasu na základě několika kritérií. Prvním je fonetické a prozodické hledisko, dalším kritériem jsou emoce a posledním je naše biologická vybavenost. Definice z různých pohledů se ovšem podporují, pokud nejsou víceméně stejné.

3.1 Hlas a emoce

Jak už bylo výše nastíněno, emoce (ať již vyjádřené vědomě či nevědomě) hrají velmi důležitou roli při vzniku komuniké i při její interpretaci. Na obrázku č. 5 vidíme schéma průběhu vědomého vyjadřování postojů. S emocí jdou ruku v ruce fyziologické změny. Ovšem potom, na rozdíl od nevědomého vyjadřování emocí, následuje výběr slov ze sady, kterou nám definuje řeč, ve které se chceme vyjadřovat (viz kapitola *Hlas a česká prozodie*).



Obrázek č. 5 - Schéma průběhu vědomého vyjadřování postojů

Emoce projevená nevědomě má odlišný průběh a je snazší překlenout jazykovou bariéru [VLČKOVÁ-MEJVALDOVÁ, 2006, s. 78-81]. Ovšem navodit atmosféru spontánních projevů v laboratorním či jiném výzkumném prostředí není tak jednoduché.

„Zhodnocení emocionálního významu situace je dosti komplikovaným procesem. Patří k tzv. procesům „shora dolů“, kdy nejde o pouhou konstrukci na základě informací o situaci, ale o interpretaci těchto informací závislou na aktuálním stavu hodnotitele. (...) Aktuální psychický stav však odráží naši dosavadní zkušenost v nejširším slova smyslu, tedy i všechny vlivy, které dosud utvářely naše individuální emocionální procesy“ [STUHLÍKOVÁ, 2007, s. 22].

Pro přenos informací a jejich zpětného vybavení si je důležitá i tzv. regulace emocí. V dětství jsme postupně nuceni své emoce „držet na uzdě“, a tak si vytváříme určité regulační strategie (viz příloha č. 2) [STUHLÍKOVÁ, 2007, s. 182-190].

Richards a Gross (1999, 2000) provedli experiment, kde měli participanté potlačit určité emoce. To se potom projevilo v následující snížené kapacitě paměti pro zvukově prezentovanou informaci, kterou provázela emoce vyvolávající obrazový materiál [STUHLÍKOVÁ, 2007, s. 182].

Je tedy očividné, že ve chvíli, kdy se pokoušíme danou emoci regulovat, musíme se na ni soustředit a to nám ubírá z našeho reakčního času. Je otázkou, nakolik je **seberegulace** společensky správnou a nakolik jsme s ní vnitřně opravdu v rozporu. Za emoční regulaci

můžeme považovat vše, co nás učí reagovat v určitých situacích jinak, než je pro nás přirozené [STUHLÍKOVÁ, 2007, s. 192-199].

3.2 Hlas a prozodie

Prozodie se zabývá jednou ze složek paralingvistiky, kterou jsou **vokální aspekty řeči**. Dle našeho rozdělení se jedná o akustické a časové charakteristiky řeči.

Zde prozodie vnímá hlas z pohledu paralingvistiky i lingvistiky, protože rozděluje hlas na **prozodii jazykovou** (sémantické a syntaktické funkce) a **mimojazykovou** (paralingvistické a extralingvistické funkce, jejichž dělicí linie je nezřetelná) [VLČKOVÁ-MEJVALDOVÁ, 2006, s. 25].

Podrobněji lze rozvést prozodii na:

Vlastní prozodii – intonační kontury, které dávají větě specifický význam.

Intelektuální prozodii – ve stresových situacích dává např. důraz na určitá slova více než na jiná.

Expresivní prozodii – skrze ni vyjadřujeme zájem, zlobu, aj.

Nesouvislou prozodii – drobné nefonematické zvuky jako jsou mručení nebo vzdechy či vyjadřující náš postoj (pochvala, váhání) [HOFFMANOVÁ, 1997. s. 43].

Vlastní a intelektuální prozodii považujeme za součást lingvistických jevů, ovšem prozodii expresivní a nesouvislé přisuzujeme roli paralingvistickou [CAMPBELL, 2004, s. 13-16].

3.3 Intenzita hlasu

Intenzita nebo také **síla hlasu** či **hlasitost** je ovlivňována skrze své spojení s funkcí dýchacího a fonačního systému a přímo úměrně také se subglotálním tlakem (zvyšuje-li se subglotální tlak, zvyšuje se i intenzita řeči a naopak) (viz obrázek č. 4) [VLČKOVÁ-MEJVALDOVÁ, 2006, s. 22].

Vymětal přiřkl právě intenzitě hlasu funkci charakterizace osobnosti mluvčího. Rozděluje projev na hlasitý a tichý. **Hlasitý projev** vypovídá o přátelskosti, uvolnění, vitalitě a suverenitě mluvčího. Naopak **tichý hlas** evokuje nesmělost, stydlivost či trému, ale může také znamenat rozhodnost [VYMĚTAL, 2008, s. 115-117]. Například takové ztišení přednesu při rozhovoru s lékařem či zdravotní sestrou může znamenat, že pro pacienta jsou dané informace intimního charakteru, což musí daný odborník zaznamenat, rozpoznat a zařídit se podle toho [MELLANOVÁ, 2001, s. 30]. Při přednesu je poté výhodné intenzitu hlasu obměňovat, aby se tak předešlo monotónnosti. A do projevu se tak dostal život a životnost [BRAUN, 2009, s. 27]. Ovšem musíme brát v potaz i to, co sdělujeme a kde to sdělujeme a na základě toho intenzitu hlasu upravit [Linhartová, 2007, s. 44]. Přeci jenom se budeme bavit jinak v tiché čajovně a jinak na rušné ulici.

Další možnou informací, kterou nám intenzita projevu sama o sobě může předat, je, nakolik je mluvčí pro věc zaujat či nakolik se pokouší upoutat na sebe pozornost (ať už zesílením či ztlumením hlasu) [MIKULÁŠTÍK, 2008, s. 120].

Výše jsme se zmiňovali o projevu jako takovém, vlastní charakteristice podléhá i samotný hlas. Může být silný, tichý nebo zdrženlivý [VYMĚTAL, 2008, s. 117]. Jednotkou pro vyjádření hlasitosti je fón.

3.4 Intonace

Dalším velmi důležitým prvkem paralingvistiky (podle Mellanové dokonce nejdůležitějším), který ovlivňuje náš úsudek při mluvním aktu, je intonace, neboli také emoční náboj, barva hlasu nebo melodie. Naši pozornost upoutává snad právě proto, že se jedná o „*kontrastivní využití výšky tónu v řeči*“ [Kavka, 2004, s. 117].

Na základě této definice si můžeme snadno ovlivnit i další důležité faktory a to ty, že „*zvuková modulace řeči ovlivňuje zapamatování toho, co sděluje, a také stupeň uvěřitelnosti a přesvědčivosti projevu*“ [LOTKO, 2004, s. 69-70], protože díky ní můžeme dávat větám s naprosto stejným obsahem úplně jiný význam.

„*Intonace, proměnlivost **hlasového zabarvení** (je to spektrální akustické složení hlasu neboli timbr/témbr/timbre [KAVKA, 2004, s. 40; LOTKO, 2004, s. 69]) bývá často projevem emočního prožitku mluvčího. Týká se to nejen dlouhodobých emočních stavů, ale i*

krátkodobých, přechodných nálad. Hlasový projev svůj účinek výrazně zesiluje právě melodičností“ [MIKULÁŠTÍK, 2008, s. 121-122].

To podporuje i teorie Vlčkové-Mejvaldová, která uvádí, že hlas je nejpřirozenějším nositelem vyjádření citového stavu mluvčího [VLČKOVÁ-MEJVALDOVÁ, 2006, s. 22-26]. Tvrzení bych ještě rozšířila i o pohled posluchače, na který také působí emoční vlivy, což je možné odvodit už při jeho zpětné vazbě.

Při tom všem je nesmírně důležité si uvědomit, že svůj hlas vnímáme jinak než ostatní [LINHARTOVÁ, 2001, s. 45]. Proto učebnice rétoriky doporučují nahrát si vlastní projev a zjistit, kde a na co klademe důrazy, jakou máme výšku hlasu, apod. [BRAUN, 2009, s. 27-28].

3.5 Sluch

Sluch je na druhém místě v množství sbíraných informací z vnějšího světa a na rozdíl od oka sbírá informace i z vlastního vnitřního prostředí [Linhartová, s. 22]. A spolu s řečí a hlasem tvoří důležitou složku lidského komunikačního procesu [HAHN, 2007, s. 339].

Akustickou dimenzi korigujeme právě skrze sluch, pokud k této korekci nedochází (např. u sluchově postižených lidí), pozměňuje se artikulace a i výslovnost (objevují se např. problémy s výslovností „š“, „ř“ apod.) [KAVKA, 2004, s. 13].

Sluch je dále velmi důležitým faktorem při vnímání intonace. Pokud má recipient nějaká omezení, pokud není dostatečně senzitivní, je v podstatě zbytečné ptát se, jaký má mluvčí intonační rozsah, když ho posluchač stejně není schopný zachytit. Ovšem, jak zmiňuje Křivohlavý, není nemožné si citlivost na svrchní tóny lidské řeči³ vypěstovat na odborných kurzech [KŘIVOHLAVÝ, 1988, s. 120].

³ Modulace hlasového projevu (Mikuláščík, 2008, s. 37)

4. Časové charakteristiky hlasového projevu

V předchozí kapitole jsme se zmínili o intonaci a o hlasovém spektru, které je schopné nás identifikovat spolehlivěji než doposud nejpoužívanější metoda identifikace, otisky prstů. Dále jsme si řekli, že k porozumění toho správného významu, o který může či nemusí mluvčí usilovat, je potřeba jisté senzitivity posluchače. Dalším prvkem, který je pro porozumění a dorozumívání se podstatný, je to, co bychom souhrnně mohli označit jako **rychlost mluvy**.

Ačkoliv se Křivohlavý odkazuje především na psychiatrické kliniky, má tempo řeči vliv i na normální všední život, který nás jako informační specialisty zasahuje asi nejvíce. Proto odhlédneme od extrémů, které se v normálním životě tolik nepohybují, a zaměříme se na běžnou prezentaci.

Knihy zabývající se rétorikou tempo řeči zmiňují většinou pouze okrajově, jakoby toto téma šlo shrnout do věty „mluvte tak rychle, aby vám ostatní rozuměli“. Ovšem my si dokážeme, že toto téma je natolik zajímavé, že si zaslouží více pozornosti.

Naštěstí nové rétoriky již berou v potaz pomlky v řeči, které, jak si dále uvedeme, mohou být naplněné či nenaplněné a podtrhují důležitost samotného projevu.

Tím jsme si hrubě nastínili náplň této kapitoly, která si klade za úkol osvětlit téma rychlosti mluvy, pomlky v řeči a úlohu mlčení v mluvním aktu.

4.1 Tempo řeči

Rychlost promluvy se dá spočítat na základě počtu slov vyprodukovaných za jednu minutu. V zásadě se měří stylem, že se vezme doba, po kterou mluvčí hovořil, a tou se dělí celkový počet slov v projevu. Křivohlavý se zde zmiňuje o studii L. D. Duncana (1965), která říká, že dítě ve věku tří let dokáže vyprodukovat za jeden den okolo 15 000 slov, žena okolo 26 000 a muži mezi 10 000 až 12 000 slovy [KŘIVOHLAVÝ, 1988, s. 120-121]. Při hledání ekvivalentu „novějšího data“ se mi podařilo najít experiment doktora Kopečka, který ovšem zmiňuje pouze věkové rozhraní participantů a klade důraz na to, co pacienti měli za úkol

říkat.⁴ Číselné porovnání tedy nemám, ale vzhledem k zaměření novodobého průzkumu vyvozují fakt, že pohlaví ve výzkumu komunikace už nehraje takovou roli jako věk. [KOPEČEK, 2007, s. 213-215].

Dalším faktorem, který určuje produkci slov, je i užitý jazyk. Tím se nám, stejně jako v intonaci dělí tempo na tempo individuální a tempo národní. Lotko se ve své knize zmiňuje, že Francouzi jsou schopni vyprodukovat 350 slov za minutu, kdežto Polynézané jen okolo 50 slov za minutu [LOTKO, 2004, s. 68]. Češi na základě experimentu Kopečka vyprodukují 106 ± 39 slov za minutu [KOPEČEK, 2007, s. 214].

Jako zajímavost bych v souvislosti s tempem řeči zmínila článek, který se zabývá tématem blízkým našemu oboru. Článek Smolákové zpracovává téma tempa řeči mediálních pracovníků. Předmětem studie jsou tři slovenské televize a rozbor se týká slovního projevu moderátora při zprávách.

Zdůrazňuje, že kvalita zprostředkované informace je odrazem adekvátnosti formy a obsahu. Adresát je omezen určitou hranicí přílivu emocí, které je schopen pojmout. Akceptování tohoto faktu a následovného uzpůsobení mluvního tempa může mluvčí plně docílit komunikačního záměru (viz tabulka percepčních testů slovenského jazyka) [SMOLÁKOVÁ, 2010, s. 1-7].

Kategória tempa	Interval počtu slab/sek
<i>pomalé</i>	do 4,1)
<i>skôr pomalé</i>	⟨4,1 – 4,8)
<i>primerané</i>	⟨4,8 – 6,8)
<i>skôr rýchle</i>	⟨6,8 – 8,2)
<i>rýchle</i>	⟨8,2 – 8,6)

Obrázek č. 6 - Tabulka percepčních testů

Naproti tomu DeVito ve své knize uvádí experiment MacLachlana z roku 1979, který že při jednosměrné komunikaci (kterou televizní vysílání jistě je) jsou rychle mluvící lidé (cca

⁴ Účastníci měli minutu na spontánní projev, a dále vyjmenovávali například měsíce v roce, 12 zvířat, slova začínající na určité písmeno či vyjmenovávání číslic.

o 50% rychleji než normálně] vnímání jako přesvědčivější. Dále zmiňuje, že pokud rychlost vzroste o 50%, úroveň chápání klesne jen o 5%, u zdvojnásobení pak pouze o 10%). Tím dokazuje, že rychlá řeč je v zásadě efektivnější, tedy do doby, než její rychlost překročí dvojnásobek normálu, poté už úroveň chápání klesá [DEVITO, 2008, s. 170-171]. Rychlé mluvní tempo také může zapříčinit [u netrénovaného mluvčího] tzv. **haplologii**. Jedná se o nežádoucí zkracování slabik [např. který -> kerý apod.] [LOTKO, 2004, s. 68] nebo také vynechávání hlásek, slabik či hláskových skupin při nepečlivé výslovnosti [KUČERA, 2005-2006].

Opakem je **pomalé tempo**, které má za příčinu ztrátu pozornosti posluchačů. Pomalé tempo bývá přiřknuto projevu rozvahy, vyrovnanosti, nebo celkové zpomalenosti v aktivitě, váhání, strnulost a přílišnou sebekontrolu [VYMĚTAL, 2008, 116-117].

V souvislosti s tempem řeči bývá spojován také **objem řeči**. V zásadě se jedná o tzv. tempo větné, které nám v zásadě diktuje délka a košatost věty popřípadě souvětí. Krátké holé věty mohou být vyslovovány rychle a stroze. Na druhou stranu rozsáhlejší věty nebo souvětí bývají vyslovovány pomaleji. V souvětí jsou pomaleji vyslovovány věty hlavní, kdežto méně důležité části, kterými jsou věty vedlejší, nebo vsuvky sdělujeme rychleji.

Nakonec, stejně jako u hlasitosti, je doporučeno tempo projevu měnit, což může působit dramaticky a upoutává to pozornost. Tomuto střídání temp v řeči se říká jinak **agogika** [LOTKO, 2004, s. 68-69].

4.2 Pomlky v řeči

Pomlky v řeči jsou dalším z prvků, který ovlivňuje vnímání délky promluvy. Pomlky někteří autoři nazývají pauzami a jsou většinou spojovány s plynulostí řeči a jejím frázováním. A jak už to bývá, **pomlky** mohou být **chtěné** či **nechtěné**. Frázování proto, že pokud by pomlky mezi slovy byly kratší než půl vteřiny, byla by celá promluva vyhodnocena jako drmolání a nepůsobila by přirozeně [MIKULÁŠTÍK, 2008, s. 121].

KŘIVOHLAVÝ ve svém díle popisuje tři základní vlastnosti pomlky, které jsou pro jejich vyhodnocení směrodatné. První je **délka doby ticha**, **typ pomlky** (nenaplněné a naplněné) a **umístění pomlky** [KŘIVOHLAVÝ, 1988, s. 125].

Ovšem je zde nutné odlišit pomlku, která od sebe odděluje věty, ať se již jedná o ukončení věty či provázání souvětí, a pomlku, která značí nějakou emocionální pohnutku (váhání, šok, aj.). Pomlce, která odděluje dvě fonologické věty⁵, se říká pomlka větná.

Dalším pauzy jsou již výše zmíněné pauzy naplněné a pauzy nenaplněné.

Naplněné pauzy se vyznačují jistým akustickým šumem, který nemá lingvistický charakter. Boomerova (1963) studie vystihla tyto pauzy jako pauzy, které doprovázejí jistou emocionální rozrušenost. Ta nastává ve chvíli, kdy jsou si účastníci komunikačního aktu od sebe odcizení a nejsou tedy tak zcela uvolnění a sami sebou. Pokusy Dittmana (1964) danou emocionální rozrušenost obohacují o složku, kterou bychom mohli označit jako hlídání si proneseného obsahu [KŘIVOHLAVÝ, 1988, s. 125-128].

Součástí naplněných pauz může být tzv. **hezitace** [LOTKO, 2004, s. 66], která se vyznačuje porušováním souvislé řeči ulpíváním na některých hláskách či vysloveně slabikách [KUČERA, 2005-2006].

Pauzy také mohou sloužit jako výzva k předání hovoru druhé straně při dialogu, ale tímto jevem se budeme podrobněji zabývat v další kapitole, kde nám půjde o dialog jako celek z pohledu paralingvistických jevů.

⁵ Fonologická či fonematická věta je definována existencí jednoho jediného primárního důrazu a jednoho jediného koncového spoje. Z toho vyplývá, že taková jednotka má přibližně 3-4 slova (Křivohlavý, 1988, s. 126)

4.3 Mlčení

„Mlčeti zlato, mluvíti stříbro.“

České přísloví

Mlčení je nedílnou součástí komunikace, jak už jsme nastínili na začátku, nelze nekomunikovat. Mlčení tak plní různé druhy funkcí. Dává nám **čas na přemýšlení**, mlčíme, když nám někdo „vyrazí dech“ nebo když se nám „zatají dech“, pokud nechceme s někým mluvit, stává se nám, že zarytě mlčíme, když někdo po nás chce odpověď a my například uraženě mlčíme, eventuelně když si s někým už prostě nemáme co říci [DEVITO, 2008, s. 171-172].

Čas na přemýšlení nebo také **formulační pauza** by též mohla být přiřazena do podkapitoly o nenaplněných pomlkách, které nejsou dalšími aktéry vyhodnoceny jako předání slova. Dávají nám čas ke správnému pochopení vyřčeného a zároveň k formulaci vlastního projevu. Někdy se doporučuje v duchu počítat do pěti, aby se tak mluvčí mohl koncentrovat a neřekl něco, co by následně nemohl vzít zpět [LOTKO, 2004, s. 66].

Mlčení může pohánět i naše **emocionální rozpoložení**, většinou se bude jednat o zlobu nebo překvapení, může to být ale i strach.

Poslední druh mlčení by se dal asi nejlépe vyjádřit citátem Jamese Russella Lowella: *„Blahoslavení ti, kdo nemají co říci a které není možné přesvědčit, aby to řekli“* [DEVITO, 2008, s. 172].

5. Informace v monologu a dialogu z hlediska vzájemného vnímání jednotlivých účastníků

Jak jsme již zmínili v úvodu, rozlišujeme komunikaci na základě počtu aktérů, kteří se účastní komunikačního aktu. Je záhodno též zmínit, že valná většina knih o rétorice či jiné sebereprezentaci se zabývá především komunikací veřejnou.

Předávání informací pomocí vzájemné interakce, v našem případě dialogu, je dynamickou formou komunikace s relativně rychlou zpětnou vazbou. Jak si ukážeme níže, při dialogu je důležité umět nejen hovořit, ale také dokázat naslouchat [NICHOLS, 2005].

5.1 Monolog

Monolog neboli také **jednostranná komunikace** může být pronášen uvnitř sebe samotného nebo nahlas. Pro nás je podstatný hlasitý monolog. Při monologu máme pro sebe celý čas hovoru (viz obrázek č. 7). Není potřeba na někoho ihned reagovat, ovšem o to těžší může být upoutání pozornosti posluchačů na základě jejich zpětných vazeb (viz kapitoly výše).

Při monologu je obzvláště vhodné dávat pozor na důraz, který klademe na jednotlivá slova. Např. při přednášce jsou studenti na tyto důrazy odkázáni a mohou na jejich základě odvozovat významnost jednotlivých částí výkladu.

To, že jaký význam má důraz na určitá slova z hlediska paralingvistiky ve větě, si můžeme ukázat na příkladu od Kanitz [KANITZ, 2005, s. 82].

„**Pan P.** je dnes v kanceláři.“ – Tedy ne bratr, kolega, atd.

„Pan **P.** je dnes v kanceláři.“ – Tedy právě pan P.

„Pan P. je **dnes** v kanceláři.“ – Tedy dnes, nikoliv zítra. Může se také jednat o neobvyklou událost.

„Pan P. je dnes **v kanceláři**.“ – Tedy přímo v kanceláře, ne na tenise, ne u zákazníka.

Je potřeba také zmínit, že v českém jazyce se vyjadřuje **důraz** i **pomocí** změny **slovosledu**, kdy to podstatné stavíme na konec věty. Rizikem přílišného důrazu může být sklouznutí projevu do ironie.

U monologu se hůře získává přímá zpětná vazba, hodnocení nebo také ověřování, zda posluchač nebo posluchači plně rozuměli tomu, co mluvčí chtěl sdělit.

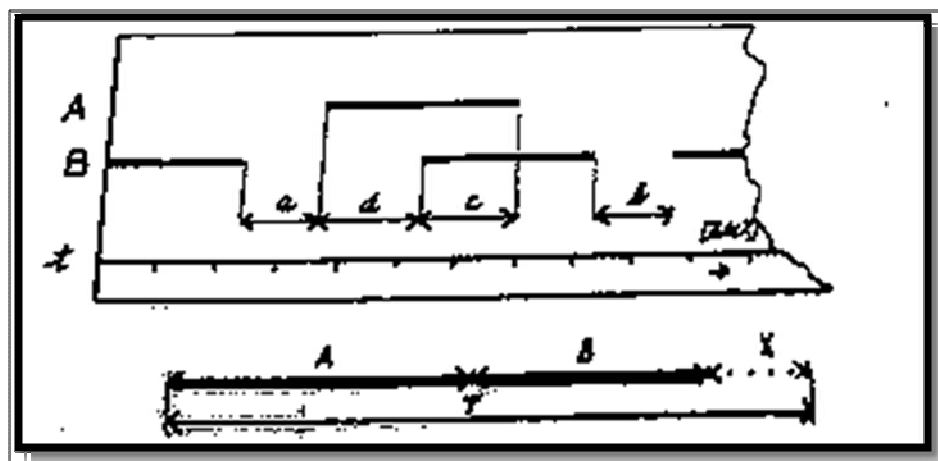
Monolog je poslední dobou nejoblíbenějším předmětem knih o komunikaci, proto je zde zmíněn pouze jako protiklad dialogu.

5.2 Poměr aktérů v dialogu

Tato část bude speciálně věnovaná paralingvistickým jevům, které jsou zkoumány při verbální interakci dvou aktivních aktérů. Doteď jsme mluvily o jevech, které se mohou, ale také nemusí, projevovat při dialogu. Rétoriky jsou většinou profesně zaměřené, tudíž se o dialogu, který není pohovorem, ale rozhovorem, příliš nezmiňují.

Základní jednotkou je **ukončená promluva**. V našem případě **dialog**, který by se dal považovat za nejkvalitnější formu rozhovoru [MIKULÁŠTÍK, 2008, s. 142]. O tom se dá hovořit ve chvíli, kdy jsou splněny všechny podmínky řádného dialogu. Těmi jsou **úkolové** (společný cíl, společná činnost), **interakční** (svolnost ke kompromisu, ke změně postoje) a **vztahové podmínky** (existuje zde alespoň malá důvěra) [ŠIKULOVÁ; KOLÁŘ, 2007, s. 123]. Ohledně úkolové podmínky je potřeba upřesnit, že není nutné mít stejný názor, ale je potřeba mluvit, alespoň zdánlivě, o tom samém. Součástí dialogu je též argumentace [FLUME, 2008, s. 137-143], protože skrze dialog se snažíme nacházet řešení nebo si vyměňujeme různé úhly pohledů na danou věc [MCTEAR, 2004, s. 45]. Pokud bychom toto chtěli zobecnit, můžeme podobu dialogu rozdělit na podobu přímou, potvrzovací nebo ověřovací [MIKULÁŠTÍK, 2008, s. 143].

Celý tento jev shrnuje Vymětal, který tvrdí, že „*cílem dialogu je hledat a najít pravdu, porozumění a shodu, nikoliv mít pravdu*“ [VYMĚTAL, 2008, s. 125].



Obrázek č. 7 - Časové zachycení průběhu dialogu⁶ [KŘIVOHLAVÝ, 1988, s. 122]

V dialogu pak můžeme rozeznat podle Křivohlavého čtyři základní prvky. Reakční čas, iniciační čas, čas souběžného hovoru a čas využitý k hovoru [KŘIVOHLAVÝ, 1988, s. 121-125].

5.2.1 Reakční čas

Reakční čas by se dal též označit jako **vzdání se slova** nebo jako **předání slova**. V dialogu se jedná o kratší časový úsek a spíše se slova pro daný okamžik vzdáme. Většinou stačí, aby se aktér A odmlčel [LEŠKO, 2008, s. 36], a tím dal najevo, že očekává akci druhého nebo vyzývá k akci druhého aktéra [VYMĚTAL, 2008, s. 118].

Reakční čas bývá spojován nejen s komunikací, ostatně v komunikaci se k tomuto přesnému termínu uchyluje jen Křivohlavý [KŘIVOHLAVÝ, 1988, s. 122], ale také s psychologií, která jej nazývá také latencí odpovědi. Pro nás je v této souvislosti zajímavá zmínka o síle podnětu [KONEČNÝ; BOUCHAL, 1979, s. 53].

Reakce se například zvyšuje např. při mimořádně afektivní motivaci (zloba, hrozba), s tím se přímo úměrně může zvýšit tempo promluvy, ale i její hlasitost. Na druhou stranu, pokud nás druhá strana zaskočí nebo jinak překvapí, tak se samotný reakční čas zpomalí.

⁶ Příčka A zachycuje dobu hovoru prvního z aktérů, příčka B zachycuje dobu hovoru druhého aktéra. Malé „t“ je čas promluvy měřený ve vteřinách. T je celková doba promluvy. X je doba mlčení.

5.2.2 Iniciační čas

Iniciační čas je, když aktér A **utichne**, a poté **sám** opět **pokračuje** v promluvě. Tento čas může sloužit k **upoutání pozornosti** či se snažíme, aby se protějšek nad slovy zamysleli (např. tzv. řečnická otázka). Ovšem také to může svědčit o naší bezradnosti či hledání správných slov [VYMĚTAL, 2008, s. 118].

5.2.3 Čas souběžného hovoru

Čas souběžného hovoru je doba, po kterou mluvili oba aktéři najednou. Tato doba je též označována jako „**skákání si do řeči**“, pokud se oba aktéři překřikují. Z hlediska paralingvistiky nás zajímá, kdo komu do řeči skočil a kdo jako první skončil, tedy dal prostor tomu druhému.

K souběžnému hovoru většinou dochází při různém postoji obou aktérů, kdy se snažíme vyjádřit bez ohledu na to, zda první aktér pokračuje či nikoliv.

Na skákání do řeči lze nahlížet jako na zlovyk, ke kterému dochází v určitých situacích. První bychom mohli označit jako střety dvou v zásadě nezávislých monologů, kdy se mluvčí vzájemně příliš neposlouchají. Druhá může být dlouhá souvislá řeč jednoho z aktérů, kdy se druhý skokem do řeči snaží „urvat“ si čas na sdělení vlastního stanoviska, v zásadě tato situace a další zmíněné autor označuje za omluvitelné. Další situace nastává, pokud víme, že se druhý člověk ve své tezi mylí, a tím pádem hovoří nesmysly (ve smyslu $2+2=5$, nikoliv se smyslu rozdílného názoru) a poslední situací je rychlé vyřčení vlastní myšlenky dřív, než ji dotyčný zapomeneme [KLAPETEK, 2008, s. 212].

5.2.4 Čas využitý k hovoru

Tento čas zaznamenává, jak dlouho kdo hovořil, **jak dlouhou dobu se hovořilo** a **jak dlouho se mlčelo** (viz spodní část obrázku č. 7). Doba, jak dlouho mluví jeden aktér, závisí na počtu účastníků komunikace. V dialogu se většinou hovoří o jisté vyrovnanosti, kdy se aktéři pravidelně střídají po kratších úsecích, ve skupině je tato vyrovnanost narušena a každý z aktérů, dle Křivohlavého mluví déle, když už se na něj dostane řada [KŘIVOHLAVÝ, 1988, s. 123].

Při promluvě můžeme dát najevo mluvčímu, že bychom chtěli také hovořit, tedy žádáme o slovo, a tím je z paralingvistického hlediska například hluboký hlasitý nádech. Nebo na druhou stranu se můžeme pokoušet slovo si udržet, kdy, i přestože zachytíme touhu druhého hovořit nebo vnitřně víme, že bychom měli dát prostor druhé straně, můžeme zvýšit hlas, zrychlit tempo mluvy nebo vynechat pauzy, popř. zmíněné kombinovat [LEŠKO, 2008, s. 36].

6. Závěr

V této bakalářské práci jsem se pokusila zdůraznit vliv vybraných paralingvistických jevů na předávání informací v komunikačním aktu. Jak se ukázalo, je velmi důležité rozlišovat paralingvistické jevy na vědomé a nevědomé, které Vlčková-Mejvaldová a Stuchlíková blíže specifikují na postoje (vědomé) a emoce (nevědomé, většinou na základě afektivního jednání). Právě emotivní jednání se lidé snaží čím dál tím více potlačovat, a tak komunikace může postupně získávat na jisté „sterilitě“ a nepřírozené dokonalosti. Tím zdaleka nejvíce názorným případem, ve kterém při komunikaci trvale dochází k obelhávání smyslu, je čich. V jeho případě se jistě shodneme, že pojem „přírozená vůně“ je v této době již značně zavádějící.

Vědomá manipulace vyjadřuje náš postoj, který při komunikaci zaujímáme a který prozrazuje to, jak k druhé straně přistupujeme. A jak Adamczyk výstižně zmiňuje, právě paralingvistické jevy skrze svou širokou škálu možností ovlivňují konečný nádech celé promluvy.

Snaha o používání paralingvistických jevů se objevuje již i v osobní (neformální) komunikaci skrze písemný projev zvláště v internetovém prostředí (viz příloha č. 4), kdy tzv. smajlíky nemusí plně vystihnout to, jak chceme působit na druhého.

Přesto je zatím drtivou většinou autorů považován za výchozí komunikační kanál pouze hlas⁷, neboť paralingvistické jevy v zásadě tvoříme skrze zvuk, kterým může být nejen hlas, ale i například, jak zmiňuje Leško, šelest hlubokého nadechnutí ve chvíli, kdy mluvčímu naznačujeme, že chceme promluvit, a vnímáme je poslechem (nasloucháním). Sluch má při ústní komunikaci tvář v tvář nezpochybnitelnou úlohu. Toto tvrzení podporuje i fakt, že případné poškození či ztráta sluchu může mít dopad i na vybrané složky verbální komunikace.

Verbální komunikace se ukazuje jako stěžejní prvek při vědomém užívání paralingvistických jevů. Je proto otázkou, proč byla paralingvistika, jak už jsme nastínili v kapitole *Úvod do paralingvistické komunikace*, z počátku přiřazována ke komunikaci neverbální. Sám Trager (1958), který jako první použil termín „paralanguage“, a následně i Pennycook (1985), Křivohlavý (1988) ji, pravděpodobně pod silným Tragerovým vlivem, včleňují do neverbální komunikace.

⁷ Slyšitelný výsledek vibrací [KAVKA, 2004, s. 117]

Za posun v řazení se dá považovat například vyčleněním samostatné kapitoly, jak to udělali autoři Poyatos (2002) a Lotko (2004). Za značný pokrok považují až počínání Vymětala (2008) a Mikuláštika (2008), kteří paralingvistiku zařadili do kapitoly určené verbální komunikaci. Na druhou stranu například DeVito (2008) stále ještě plně odkazuje na Tragera a zůstává u jeho úhlu pohledu.

I přesto je možné vidět, že starší knihy mají sklony umisťovat paralingvistiku do neverbální komunikace (většinou pod heslem mimojazyková komunikace), ale tento trend u českých autorů pomalu upadá a téma paralingvistických jevů se přelévá do verbální komunikace.

Z českých teoretiků zmiňují hlavně Jana Vymětala, Zdeňka Vybírala a Milan Mikulášтик nejen proto, že rozvíjejí Křivohlavého, ale také přicházejí s novými teoriemi a myšlenkami z různých citačních zdrojů.

Mezi ostatními autory, především autory populárních rétorických knih, je potřeba si důkladně vybírat a dané informace následně ověřovat, protože ne vždy jsou relevantní. Jako příklad mohu uvést neustálé opakování tzv. magických čísel Alberta Mehrabiana („ze 7% vnímáme obsah řeči, z 38% hlasové zvláštnosti a z 55% výraz“)⁸, které vycházejí z naprosto irelevantních pokusů a nemají pro vědce a odborníky váhu.

Jedním z relevantních zdrojů byly publikace zabývající se komunikací pro určité obory, kterými byla především pedagogika a zdravotnictví. Pro tyto profese jsou paralingvistické jevy důležitou součástí a závisí na nich důvěryhodnost (většinou z pozice určité autority), zajímavost (pro posluchače nebo určitý druh zaujetí) a profesionalita (velmi důležité při zamezení např. studu) předávaných informací.

V těchto povolání je kladen důraz nejen na správnou artikulaci, ale také celkové vyjadřování, kdy paralingvistické aspekty musí nutně korespondovat s verbálním projevem. Tím se nám okruh rozšiřuje i o knihovnictví a informační služby. Záměrně zde nezmiňuji profesionály z ekonomického odvětví, protože jejich přístup ke sdělování kompletních informací závisí na otázce „jak komu“, „za jakým účelem“ a „co chci, aby posluchači jak vnímali“.

⁸ VYBÍRAL, Zdeněk. Přestaňme šířit hlouposti. *Psychologie dnes*. 2002, 8, 10, s. 6-8. Dostupný také z WWW: <<http://psych.fss.muni.cz/vybiral/download.php?soubor=11>>. ISSN 1212-6907.

Odbornou literaturu ve zdravotnictví můžeme rozdělit na tři hlavní proudy. Obecnou (např. Mellanová, Vybíral), komunikaci pro lékaře a ošetřující personál (např. Linhartová) a komunikaci pro zdravotní sestry/asistenty (např. Mahrová). Jak ve své knize zmiňuje The, úloha sestry spočívá v tom, že je neustále pacientovi ku pomoci a pacienti k ní mají blíže než k lékařům. Zdravotní sestra ale pacientovi nesdělí zásadní informace. Na druhou stranu právě ona s ním komunikuje více než lékař a potřebuje působit dostatečně důvěryhodně a profesionálně tak, aby, například, zamezila studu pacienta či aby jej uklidnila.

Naproti tomu lékař jako odborník a jako autorita má za úkol sdělit pacientovi jeho stav a následně případné možnosti léčby. Je tedy důležité celý nádech promluvy přizpůsobit závažnosti dané situace. Zároveň hovořit tak, aby pacient (který může být v šoku) stačil vnímat podávané informace a aby i on sám stačil registrovat zpětnou vazbu podávanou pacientem (zamlklé mlčení, různé nádechy během lékařovo mluvení či dlouhé hledání vhodných slov).

V podobné situaci se nachází i pedagog. Zaujaly mě články, které se přímo věnovaly paralingvistickým jevům v souvislosti s přizpůsobování výkladu k různému prostředí. V dnešní době pedagogové totiž nehovoří k žákům/studentům pouze ve třídě, ale také například v tělocvičně, bazénu, apod. Hlas je pro ně jednoznačně velmi důležitým komunikačním kanálem a je tedy příhodné, aby jej nevnímali pouze jako prostředek verbální komunikace, ale také jako prostředek komunikace paralingvistické.

I přes jisté individuální nedostatky některých zástupců prvních dvou skupin, již existuje řada nových odborných specializovaných publikací od významných autorů, kterými jsou například Vymětal, Křivohlavý, Vybíral nebo Linhartová, kteří se oběma skupinami podrobněji zabývají.

Zdá se, že učitelství i zdravotnictví bylo přiřknuto jako stěžejní médium hlas. Jaké médium v komunikaci s uživateli by bylo přidělené informačním specialistům a knihovníkům? Poslední dva zmíněné obory totiž v České republice, co se speciálně zaměřených publikací o komunikaci týče, silně strádají.

Z povinně volitelných předmětů bakalářského studia oboru *Informační studia a knihovnictví*, mezi které patří *Psychologická komunikace* a *Rétorika*, vidíme, že i zde hraje hlas svou specifickou roli hlas. Přitom především informační specialisté nemusí vnímat paralingvistické jevy jen jako součást mezilidské interakce. Obor skýtá i mnoho poznatků

ohledně Human and Computer Interaction (HCI). Jednou z disciplín HCI je i učit stroje číst předepsaný text (např. tzv. mobile speak v mobilních přístrojích pro nevidomé). Aby čtení bylo srozumitelné, musí být brány v potaz právě paralingvistické jevy ať už v souvislosti s intonací či pomlkami.

Úlohou zaměstnáními spojenými poskytováním služeb v knihovnách nebo informačních centrech uživatelům, mezi kterými mohou být jak odborníci, tak laikové, je především podávání relevantních informací. Bohužel, ne vždy k nám uživatelé přicházejí plně rozhodnutí o tom, co přesně potřebují. Je tedy podstatné se s nimi domluvit na konkrétní podobě dotazu, popřípadě upřesnit daný termín tak, aby výsledné vyhledané informace byly co nejvíce relevantní.

Na základě uživatelské výpovědi v přirozeném jazyce, který je asymetrický⁹, se odborník snaží nalézt vhodný výraz v jazyce selekčním, který se snaží o symetrii¹⁰. Tomu předchází rozhovor, ve kterém se odborník uživatele dotazuje, a pokud jde o rozhovor tváří v tvář (tzv. face-to-face), dostává přímou zpětnou vazbu. Může tedy kladení dotazů flexibilně přizpůsobovat na základě paralingvistických projevů ze strany uživatele (dlouhá pomlka, slovní vata, intonace patřící spíše k otázce nežli k oznámení nebo naopak nekompromisní tón, apod.).

Toto dílo by bylo samozřejmě možné dál rozvíjet několika směry. Jako první bych viděla zhodnocení vedení rozhovoru v praxi na základě pokusu s nahráváním rozhovorů při pokládání určitého dotazu v různých informačních centrech nebo v knihovnách. Zde by ale mohl nastat problém se souhlasem nahrávané osoby z hlediska autorského zákona č. 121/2000 Sb. a dalším zpracováním osobních dat na základě zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. Obávám se, že toto téma by samotné dotazníky, u nichž by problémy s publikováním nenastaly, nebyly schopné uchopit. Při tomto výzkumu by zde hrála svou roli i verbální komunikace.

Jiným směrem je práce se skupinou, tedy kvantitativní výzkum, kde by stěžejním bodem byla přednáška vedená pro různé experimentální skupiny pokaždé s jiným intonačním zabarvením hlasu, avšak se striktně stejným sdělením, kde by na konci byl skupině rozdan dotazník s otázkami týkajícími se komunikovaného sdělení. Dotazníky by poté mohly

⁹ Jeden pojem můžeme vyjádřit několika výrazy [PALÁTOVÁ; KOVÁŘ, 1985, s. 140]

¹⁰ Jeden pojem můžeme vyjádřit jedinou posloupností jazykových nebo logických symbolů [PALÁTOVÁ; KOVÁŘ, 1985, s. 140]

obsahovat hodnocení samotného projevu v podobě sémantického diferenciálu. Je otázkou, zda by přednášející byl jeden nebo jich bylo více s různými charakteristikami jejich projevu. I zde se vyskytuje otázka, jak objektivně hodnotit, že tón hlasu byl jiný. Tato možnost by se ale víceméně pohybovala na hraně našeho oboru a pedagogiky.

Posledním směrem nemůže být žádný jiný, než směr HCI. Zde by mohly být sbírány poznatky s odlišnými druhy čtecích či interaktivních zařízení, které by byly schopné řádně uchopit český jazyk. Velký potenciál jistě skýtají čtecí zařízení pro nevidomé. Toto téma by šlo uchopit jak z pohledu technického provedení (např. problém s nevalidovanými webovými stránkami), tak z pohledu psychologického (např. strach z „komunikující techniky“).

Možnosti, které jsem zde přestřela, jsou, dle mého názoru, s dnešními prostředky ve spolupráci s jinými školami či ústavy realizovatelné a byly by půvabnou ukázkou funkce informačního pracovníka či knihovníka jako sběratele a sestavovatele dosavadních poznatků v rozmanitých vědeckých kruzích.

7. Bibliografie

1. BRAUN, Roman. *Umění rétoriky*. vyd. 1. Praha : Portál, 2009. 240 s. ISBN 978-80-7367-539-4.
2. BRUNO, Tiziana; ADAMCZYK, Gregor. *Řeč těla : jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla*. vyd. 1. Praha : Grada, 2005. 109 s. ISBN 80-247-1313-6.
3. CAMPBELL, Nick. Listening between the lines : a study of paralinguistic information carried by tone-of-voice. *International Symposium on Tonal Aspects of Languages: With Emphasis on Tone Languages*, Beijing, China, March 28-31, 2004, ISCA Archive, 2004, s. 13-16. Dostupný také z WWW: http://www.iscaspeech.org/archive/tal2004/tal4_013.pdf.
4. CAMPBELL, Nick. Verbal and Nonverbal Communication Behaviours. *Heidelberg : Springer Berlin, 2007. On the Use of NonVerbal Speech Sounds in Human Communication*, s. 117-128. Dostupný také z WWW: <http://www.springerlink.com/content/v1246w186536n057/>. DOI 10.1007/978-3-540-76442-7_11. ISBN 978-3-540-76441-0.
5. CRYSTAL, D. The Linguistic Status of Prosodic and Paralinguistic Features. *Proceedings of the University of Newcastle-upon Tyne Philosophical Society* 1 (8), 1996, s. 93-108. Dostupný také z WWW: http://www.davidcrystal.com/DC_articles/Linguistics47.pdf.
6. ČÁP, Jan ; MAREŠ, Jiří. *Psychologie pro učitele*. vyd. 2. Praha : Portál, 2007. 656 s. ISBN 978-80-7367-273-7.
7. ČECHOVÁ, Marie. *Čeština - řeč a jazyk*. 2. přeprac. vyd. Praha : ISV, 2000. 407 s. ISBN 80-85866-57-9.
8. ČECHOVÁ, Věra; MELLANOVÁ, Alena; ROZSYPALOVÁ, Marie. *Speciální psychologie*. 3. nezměněné vyd. Brno : Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví v Brně, 2001. ISBN 80-7013-342-2.
9. DEVITO, Joseph A.. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. z angl. orig. přel. Milan Bartůšek, Jiří Rezek. Praha : Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
10. ELLIS, Andrew; BEATTIE, Geoffrey. *The Psychology of Language and Communication*. Hove : Lawrence Erlbaum Associates, 1992. 374 s. ISBN 0-86377-051-7.
11. FLUME, Peter. *Rétorika v praxi : staňte se přesvědčivým řečníkem*. vyd. 1. Praha : Grada, 2008. 154 s. ISBN 978-80-247-2216-0.
12. FRIEND, Margaret. Developmental Changes in Sensitivity to Vocal Paralanguage. *Developmental Science*. 2000, vol. 3, is. 2, s. 148-162. Dostupný komerčně také z WWW: <http://search.epnet.com/>. ISSN 1363-755X.
13. GLASS, Lillian. *Vím, co si myslíte! : jak prokouknout ty druhé*. vyd. 1. Praha : Motto, 2009. 275 s. Populárně psychologická řada. Z angl. orig. přel. Ivana Nuhličková. ISBN 978-80-7246-485-2.
14. HAHN, Aleš. *Otorinolaryngologie a foniatrie v současné praxi*. vyd. 1. Praha : Grada, 2007. 390 s. ISBN 978-80-247-0529-3.

15. HALL, Judith A. Voice Tone and Persuasion. *Journal of Personality & Social Psychology*. 1980, vol. 38, is. 6, s. 924-934. Dostupný komerčně také z WWW: <<http://search.epnet.com/>>.
16. HARTLEY, Mary. *Řeč těla v praxi : teorie, cvičení a modelové situace*. vyd. 1. Praha : Portál, 2004. 103 s. Z angl. orig. přel. Dana Makovičková. ISBN 80-7178-844-9.
17. HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. vyd. 1. Praha : Portál, 1998. 165 s. ISBN 80-7178-198-3.
18. HIERHOLD, Emil. *Rétorika a prezentace : 7., aktualizované vydání*. vyd. 1. Praha : Grada, 2008. 380 s. ISBN 978-80-247-2423-2.
19. HLADÍLEK, Miroslav. *Úvod do sociální a pedagogické komunikace*. vyd. 1. Praha : Vysoká škola J.A. Komenského, 2006. 67 s. ISBN 80-86723-16-X.
20. HOFFMANOVÁ, Jana. *Stylistika a... : současná situace stilistiky*. vyd. 1. Praha : Trizonia, 1997. 200 s. ISBN 80-85573-67-9.
21. JANOUSEK, Jaromír. *Verbální komunikace a lidská psychika*. Verbální komunikace a lidská psychika. vyd. 1. Praha : Grada, 2007. 169 s. ISBN 978-80-247-1594-0.
22. JIRÁK, Jan; KÖPPLOVÁ, Barbara. *Média a společnost*. vyd. 1. Praha : Portál, 2003. 208 s. ISBN 80-7178-697-7.
23. KANITZ, Anja von. *Umění úspěšné komunikace : jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. z něm. orig. přel. Petr Kunst. Praha: Grada Publishing, 2005. Co slyšíme. 3.3, s. 78-84. ISBN 80-247-1222-9.
24. KAVKA, Stanislav. *Fonetika a fonologie*. 2. přeprac. vyd. Ostrava : Filozofická fakulta Ostravské univerzity, 2004. 120 s. ISBN 80-7042-523-7.
25. KLAPETEK, Milan. *Komunikace, argumentace, rétorika*. vyd. 1. Praha : Grada, 2008. 256 s. ISBN 970-80-247-2652-6.
26. KONEČNÝ, Robert; BOUCHAL, Milan. *Psychologie v lékařství*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha : Avicenum, 1979. 368 s.
27. KOPEČEK, Miloslav. Psychomotorické tempo, rychlost řeči a myšlení. *Psychiatrie pro praxi*. 2007, 8, 5, s. 213-215. Dostupný také z WWW: <<http://www.psychiatriepropraxi.cz/savepdfs/psy/2007/05/06.pdf>>. ISSN 1803-5272.
28. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Neverbální komunikace : řeč pohledů, úsměvů a gest : určeno pro posluchače. faulty filmové a televizní*. 1. vyd. Praha : SPN, 1988.
29. KUČERA, Radek. *ABZ.cz : slovník cizích slov* [online]. 2005, 2006 [cit. 2010-05-01]. Dostupné z WWW: <<http://slovník.abz.cz>>.
30. KUČEROVÁ, Helena. *Vyšší odborná škola informačních služeb* [online]. 2006, 22. 2. 2010 [cit. 2010-05-01]. Komunikace. Obecné zákonitosti vzniku, transformování a přenosu zpráv. Dostupné z WWW: <<http://web.sks.cz/users/ku/ZIZ/komunika.htm>>.
31. LAMSER, Václav. *Komunikace a společnost : úvod do teorie společenské komunikace*. vyd. 1. Praha : Academia, 1969. 298 s.
32. LEŠKO, Ladislav. *Náhled do sociální komunikace*. Brno : Tribun EU, 2008. 99 s. ISBN 978-80-7399-466-2.
33. LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně : pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. vyd. 1. Praha : Grada, 2007. 151 s. ISBN 978-80-247-1784-5.

34. LOTKO, Edward. *Kapitoly ze současné rétoriky*. 2. aktu. a rozš. vyd.. Olomouc : Univerzita Palackého, 2004. Zvuková modulace řečnických projevů. Kapitola V., s. 63-71. ISBN 80-244-0796-5.
35. MAHROVÁ, Gabriela; VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Komunikace pro zdravotní sestry*. vyd. 1. Praha : Grada, 2006. 144 s. ISBN 80-247-1262-8.
36. MCTEAR, Michael F. *Spoken Dialogue Technology : Toward the Conversational User Interface*. London : Springer-Verlag, 2004. 432 s. ISBN 1-85233-672-2.
37. MĚCHUROVÁ, Albina. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat : základy rétoriky a komunikace*. vyd. 2. Praha : Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. 172 s. ISBN 978-80-86723-32-7.
38. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd.. Praha : Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0650-4.
39. MINETOLA, Melissa. Communication gap. *Associations Now*. 2008, vol. 4, is. 1, s. 50-54. Dostupný komerčně také z WWW: <<http://search.epnet.com/>>.
40. NICHOLS, Michael P. *Zapomenuté umění naslouchat : (proč naslouchání vztahům prospívá)*. vyd. 1. Praha : Návrat domů, 2005. 300 s. ISBN 80-7255-106-X.
41. NYGAARD, Lynne C.; QUEEN, Jennifer S. Communicating Emotion : Linking Affective Prosody and Word Meaning. *Journal of Experimental Psychology : Human Perception and Performance*. 2008, vol. 34, no. 4, s. 1017-1030. Dostupný komerčně také z WWW: <<http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=main.doiLanding&uid=2008-09670-018>>. DOI 10.1037/0096-1523.34.4.1017. ISSN 0096-1523.
42. OWENS, Robert E. *Language Development : an Introduction*. 7th ed. USA : Pearson Education, 2008. 509 s. ISBN 978-0-205-53483-8.
43. PECH, Jaroslav. *Řeč těla & umění komunikace*. vyd. 1. Praha : Svoboda, 2009. 183 s. ISBN 978-80-205-0606-1.
44. PENNYCOOK, Alastair. Actions Speak Louder Than Words : Paralanguage, Communication and Education. *Tesol Quarterly*. 1985, vol. 19, no. 2, s. 259-282. Dostupný komerčně také z WWW: <<http://search.epnet.com/>>. ISSN 0039-8322.
45. POYATOS, Fernando. *Nonverbal Communication Across Disciplines 2 : Paralanguage, Kinesics, Silence, Personal and Environmental Interaction*. 12th ed. Amsterdam : John Benjamins Pub. Co., 2002. ISBN 1-55619-754-3.
46. SAUSSURE, Ferdinand de. *Kurs obecné lingvistiky*. vyd. 3. Praha : Academia, 2007. 487 s. ISBN 978-80-200-1568-6.
47. SCHÖTZ, Susanne. *Linguistic & Paralinguistic Phonetic Variation in Speaker Recognition & Text-to-Speech Synthesis*. s.l., 2002. Department of Linguistics and Phonetics, Lund University. GSLT Speech Technology 1. Term paper. 10 s. Dostupný také z WWW: <http://www.speech.kth.se/~rolf/gslt_papers/SusanneSchotz.pdf>
48. SMOLÁKOVÁ, Viera. Tempo řeči mediálních pracovníků. *Jazyk a kultúra* [online]. 2010, 1, [cit. 2010-05-09]. Dostupný z WWW: <<http://www.ff.unipo.sk/jak/>>. ISSN 1338-1148.
49. STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocí*. vyd. 2. Praha : Portál, 2007. 232 s. ISBN 978-80-7367-282-9.

50. ŠIKULOVÁ, Renata; KOLÁŘ, Zdeněk. *Vyučování jako dialog*. vyd. 1. Praha : Grada, 2007. 131 s. ISBN 978-80-247-1541-4.
51. ŠIMŮNEK, Michal. Gallupův ústav : co si myslí občan, divák a konzument. *Revue pro média*. 2004, 10, s. 27-30. Dostupný také z WWW: <http://fss.muni.cz/rpm/Revue/Revue10/RPM-10-simunek_gallup.pdf>.
52. ŠVEC, Jan G. Fyziologická akustika zpěvního hlasu : nový pohled na starý problém. In JIŘÍČEK, O. *60. akustický seminář & 36. akustická konference, Kouty, 22.-26.5.2000*. Praha : ČVUT & Česká akustická společnost, 2000. s. 219-226. Dostupné z WWW: <http://www.orl.cz/choroby/krk/hrtan/obecne/5/kopie/Svec2000f_CSAS.pdf>. ISBN 80-01-02179-3.
53. THE, Anne-Mei. *Paliativní péče a komunikace*. vyd. 1. Brno : Společnost pro odbornou literaturu, 2007. 241 s. ISBN 80-8702-924-0.
54. VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. vyd. 1. Praha : Karolinum, 2004. 356 s. ISBN 80-246-0841-3.
55. VLČKOVÁ-MEJVALDOVÁ, Jana. *Prozodie, cesta i mříž porozumění : experimentální srovnání příznakové prozodie různých jazyků*. vyd. 1. Praha : Karolinum, 2006. 203 s. ISBN 80-246-1266-6.
56. VYGOTSKIJ, Lev Semjonovič. *Myšlení a řeč*. vyd. 1. Praha : Portál, 2004. 135 s. Uspořádal, úvodním slovem a komentáři opatřil Jan Průcha. ISBN 80-7178-943-7.
57. VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací : efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.
58. VÝROST, Jozef. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. a rozš. vyd. Praha : Grada, 2008. 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.
59. *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikipedia Foundation, , [cit. 2010-05-01]. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/>>.

8. Seznam obrázků

Obrázek č. 1 – Schéma komunikačního modelu

Obrázek č. 2a, 2b, 2c – Haptické zóny

Obrázek č. 3 – Proxemické zóny

Obrázek č. 4 –

a) Schéma hlasového ústrojí dle F. de Saussure a

b) Schéma znázornění hlasového akustického systému dle Flanagan (1965)

Obrázek č. 5 - Schéma průběhu vědomého vyjadřování postojů

Obrázek č. 6 - Tabulka percepčních testů

Obrázek č. 7 - Časové zachycení průběhu dialogu

9. Seznam příloh

Příloha č. 1 - Graf znázorňující počet citací na určité datum vydání

Příloha č. 2 - Průzkum Gallupova institutu, týkající se nepříjemných řečových návyků

Příloha č. 3 – Příklady regulačních strategií (podle Parkinsona a Totterdella, 1999)

Příloha č. 4 - Ukázka neformálního písemného projevu v rámci Internetu

Příhloha č. 1

Graf znázorňující počet citací na určité datum vydání



Příloha č. 2

Průzkum Gallupova institutu, týkající se nepříjemných řečových návyků

Průzkum Gallupova institutu ¹¹ , týkající se nepříjemných řečových návyků			
	Vadí	Nevadí	Nevím
Skákání do řeči	88%	11%	1%
Klení a užívání hrubých výrazů	84%	15%	1%
Mumlání a tichý hovor	80%	20%	0%
Hlasitý hovor	73%	26%	1%
Monotónní nudný hlasový projev	73%	26%	1%
Používání výplňkových slov (hm)	69%	29%	2%
Nosové kňourání	67%	29%	4%
Příliš rychlá mluva	66%	34%	0%
Špatná gramatika a výslovnost	63%	36%	1%
Vysoko posazený hlas	61%	37%	2%
Cizí přízvuk nebo nářečí	24%	75%	1%

[GLASS, 2009, s. 267]

¹¹ Gallupův institut je nadnárodní společností zabývající se širokou škálou aktivit v oblasti manažerského poradenství, vzdělávání, reklamy, výzkumu veřejného mínění, chování spotřebitele a mediálních publik. (Šimůnek, 2004, s. 27-30)

Příloha č. 3






Příklady regulačních strategií (podle Parkinsona a Totterdella, 1999)

			Kognitivní	Behaviorální
Odklon	uvolnění se		vyhnout se přemýšlení o problému	vyhnout se problémové situaci
	rozptýlení	vyhledávání příjemného, relaxace	přemýšlet o něčem příjemném, přemýšlet o uklidňujících věcech	dělat něco příjemného, provádět něco uklidňujícího
		přemístění zdrojů	myslet na něco, co zaměstnává pozornost	dělat nějakou plně zaměstnávající aktivitu
Zaujetí			přehodnocení (obvyklé zaměřené na emoce)	dát průchod emocím, hledat podporu u druhých
			přemýšlet o tom, jak řešit problém (obvykle zaměřené na situaci)	jednat směrem k řešení problému (obvykle zaměřené na situaci)

[STUHLÍKOVÁ, 2007, s. 183]

Příloha č. 4

Ukázka neformálního písemného projevu v rámci Internetu

 Azri.Azazel
jak říkám, já to primárně sama dělat fakt nechtěla *znehuceně*
 Hany
polkne a kdy to budeš vědět?
 Azri.Azazel
dyť sem ještě nic pořádnýho neřekla... *truceje*
 Hany
nádech, velmi hluboká nádech dobrý, já taky nic neříkám
 Azri.Azazel
Aloha.. eh... to.. no... segra *zuřivě odvozuje* holka...

Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této bakalářské práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

V Praze, 19. 5. 2010

Eliška Žáčková

[illegible]